

193
2ej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
" ARAGÓN "

LA PROBLEMÁTICA DEL ARTICULO 65 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

T E S I S
PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A :
ALFREDO LOPEZ JIMENEZ



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

LA PROBLEMATICA DEL ARTICULO 65 DE LA LEY
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

CAPITULO PRIMERO

FINALIDADES Y ANTECEDENTES DE LA LEY
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

	Page.
INTRODUCCION.	1-4
I.-ANTECEDENTES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.	5-21
II.-NATURALEZA JURIDICA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION-AL CONSUMIDOR.	21-26
III.-AMBITO DE VALIDEZ DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.	26-29
IV.-CONCEPTO DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR.	29-37

CAPITULO SEGUNDO

PROCEDIMIENTO QUE SE LLEVA A CABO EN LA DIRECCION
GENERAL DE QUEJAS PARA LA RECEPCION DE LAS MISMAS

I.-INFORMACION Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS.	38-40
II.-ASESORIA JURIDICA.	40-41
III.-RECEPCION DE QUEJAS.	CONTRATOS 41-46 NOTAS DE REMISION FACTURAS RECIBOS
IV.-TRAMITE.	46-56
	a) VERIFICACION b) AUDIENCIA c) CONCILIACION TELEFONICA d) DENUNCIA TELEFONICA e) EXHORTO
V.-FECHA DE AUDIENCIA.	56-58
	a) NOTIFICACION AL CONSUMIDOR b) NOTIFICACION AL PROVEEDOR

CAPITULO TERCERO

LA PROBLEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO Y SU EFICACIA DE LA ETAPA CONCILIATORIA PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS PLANTeadOS

I.-CARACTERISTICAS	59-61
II.-DESARROLLO	61-64
III.-TERMINACION DE LA ETAPA CONCILIATORIA	64-67
IV.-OPCION QUE SE MANEJA PARA CONTINUAR EL PROCEDIMIENTO EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	67-94
a) CONVENIO	
b) RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	
c) JUICIO ARBITRAL	

CAPITULO CUARTO

PROBLEMÁTICA DEL ARTICULO 65 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

I.-LA REDACCION DEL INFORME	99-107
II.-AUDIENCIA DE CONCILIACION	107-112
III.-INTERPRETACION DEL ARTICULO 65 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	112-116
IV.-MEDIDAS DE APREMIO ESTABLECIDAS EN LA LEY	116-118
V.-SANCIONES IMPUESTAS POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	118-122
CONCLUSIONES	123-125
BIBLIOGRAFIA	126-128

I N T R O D U C E I O N .

INTRODUCCION

En la pureza del acontecer social donde se plasman de manera indubitable las necesidades del pueblo, su realidad se impone a la política y al derecho, de su correcta apreciación se pueden obtener los satisfactores adecuados que permiten el progreso de la vida nacional. Entendida con explicitud y sinceridad esta aseveración es fácil comprender las causas que dieron origen a la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la importancia que adquiere ésta para el consumidor.

Sus antecedentes los encontramos en diversas legislaciones extranjeras, en donde se le da un tratamiento diverso a la protección y tutela de la clase consumidora; de una manera similar pero muy propia, en México dicha Ley, la cual es reconocida a nivel Federal, es aceptada en el medio social como una norma necesaria para regular controversias entre consumidor y proveedor.

Al expedirse la Ley Federal de Protección al Consumidor, fue con el fin de proteger fundamentalmente la dignidad humana, el salario de los trabajadores y la equidad en las operaciones mercantiles y creó la Procuraduría Federal del Consumidor.

La Ley creó este moderno mecanismo de defensa ciudadana facultándolo para representar, de manera individual o colectivamente a los consumidores del país; estudiando y proponiendo toda clase de medidas encaminadas a su protección; asesorando gratuitamente, interviniendo como amigable compositor de las posibles diferencias que puedan existir entre proveedores y consumidores y se le facultó

ta para analizar los hechos, motivo de las reclamaciones con la finalidad de determinar si implican violaciones a los derechos que la ley concede a los consumidores y en su caso, imponer las sanciones que corresponden o hacer la denuncia a la autoridad que resulte competente para ello; la intervención de la Procuraduría, cuando sea designada por las partes como árbitro y se establezca el procedimiento que convencionalmente determinen las partes; es una de las formas, por otro lado se requiere también que los contratos de adhesión redactados unilateralmente por el proveedor sean aprobados por parte de la Institución, cuando se requieran autorización o aprobación de alguna dependencia del Ejecutivo Federal, de todo lo anterior citado se hablará en forma más precisa sobre el desarrollo y procedimiento que se lleva en la Institución y los diferentes criterios aplicados por la misma para la solución de las reclamaciones que se presentan.

Es muy probable que las ideas y fines orientadores de la citada Ley, fueran desde un principio poseedores de la mejor buena fe del mundo; sin embargo, la premura con que fue preparada, discutida y en su momento aprobada, dieron lugar a un sin número de omisiones que en la actualidad se han venido subsanando, que dificultaban la debida aplicación de la Ley.

En el primer capítulo hablaremos de las finalidades y antecedentes de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de su naturaleza jurídica y su ámbito de validez.

En el capítulo segundo mencionaremos el procedimiento que se-

sigue en la Dirección General de Quejas para la recepción de las mismas y los diferentes trámites que se le pueden asignar a estos, los documentos que son solicitudes para la presentación de la reclamación y la asignación de la fecha para la resolución del infog ee.

En los siguientes capítulos trataremos sobre el procedimiento conciliatorio que se lleva a cabo para la solución de los diferentes problemas que son presentados en la Procuraduría y la eficacia que se ha tenido para resolverlos y las diferentes formas de ag ter la etapa conciliatoria y las opciones que se manejan para continuar con el procedimiento ante la Procuraduría.

Una de las razones por lo que se llamó la atención la elab ración de este trabajo, es porque en ocasiones cuando proveedor y consumidor llegan a celebrar algún convenio y a éste se le va a dar cumplimiento posterior de la fecha en que se está actuando, el conciliador que se encuentra adscrito a la Procuraduría y siguiendo los criterios que en la misma se manejan, requiere a la parte proveedora exhiba una prueba documental en la que conste que ha dad cumplimiento al convenio que se celebró y la solución al problema haciendo uso del artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, materia de nuestro estudio, presentándose la proble mática que en dicho artículo no se precisa que documentos puede solicitar y la facultad con que cuenta la Institución para requerirlos, tanto de Autoridades, proveedores y consumidores.

Shora bien, determinar la procedencia o no de las opiniones -

vertidas en este modesto trabajo, estará sujeta en todo momento a las consideraciones del lector, quien seguramente hallará mejor soluciones a los diversos planteamientos expuestos, y al que se solicita su consideración para valorar si en algo tuvo razón de lo expuesto.

Porque tomara en cuenta esta Ley, en cuanto que el lector de alguna manera consume artículos o utiliza servicios, por tanto requiere saber las alcances de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

CAPITULO PRIMERO

FINALIDADES Y ANTECEDENTES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

- I.- ANTECEDENTES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**
- II.- NATURALEZA JURIDICA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**
- III.- AMBITO DE VALIDEZ DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**
- IV.- CONCEPTO DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR.**

CAPITULO PRIMERO

I.-ANTECEDENTES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Una constante preocupación del Estado Mexicano ha sido la especulación y escapamiento de bienes de Consumo, así como el alza de precios en los productos, los cuales repercuten en su venta a los Sectores Sociales más desposeídos del País. En base a esta situación se crea un instrumento legal y administrativo tendiente al beneficio de la Población.

Fue con esta misma intención que el Ejecutivo envía al Congreso de la Unión una iniciativa de Ley, denominada Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual fue aprobada y publicada en el Diario Oficial del 22 de Diciembre de 1975; Ordenamiento que -- inicia su vigencia el 3 de Febrero de 1976, con los más nobles objetivos en relación a la defensa de los Consumidores frente a productores, comerciantes y prestadores de servicios, dentro del marco económico del aparato distributivo nacional.

La referida Ley contiene disposiciones tendientes a la Protección de los Consumidores contra cualquier abuso o situación injusta que pudiera lesionarlos en sus intereses, y sirve de marco para la creación de las Instituciones Oficiales que valdrán por el cumplimiento de este propósito de Justicia Social.

"Con la expedición de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se sustrae esta área del campo del derecho privado para formar parte de la nueva legislación económica de interés social con fines desarrollistas y protectoros de los grupos más desposeídos y desprotegidos de la sociedad, en este caso de las mayorías con-

suadores". (1)

"El ejecutivo federal en la exposición de motivos de su iniciativa de ley, razona que es indiscutible que el Consumidor ante los modernos sistemas de comercio se encuentra desprotegido ante las prácticas que le impone la relación comercial y que impliquen renuncia de derecho por parte del comprador y la aceptación de condiciones inequitativas por lo que considera necesario iniciar profundos cambios en los sistemas de intermediación de mercancías que tradicionalmente han venido reduciendo la ganancia lícita del producto y lesionando el patrimonio de las clases populares.

Justifica la iniciativa como parte fundamental de una Política destinada a la Protección de las Mayorías, pero también como un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva y la explotación del mercado interno". (2)

El objetivo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, "Es la defensa de las grandes mayorías de Consumidores contra los abusos de que venían siendo víctimas por parte de los Provedores, Comerciantes e Intermediarios de bienes y servicios, debido sin duda a la aceptación de los primeros impulsada por su necesidad,

- 1.- Jiménez Codinach María de Lourdes.-Protección al Consumidor, 3ª edición México del Departamento de Derecho de la Universidad - Ibero Americana, México 1978, Pág. 121.
- 2.- Moreno Sánchez Guillermo.-La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor.- Revista el Foro Jurídico de la Barra Colegio de Abogados, Gt. Época No. 13 México 1978, Pág. 88.

ignorancia, pobreza e inferioridad, pero también el aprovechamiento que de estas condiciones ejerce el operato productivo y de intermediación en el Comercio.

Conforme al derecho clásico las transacciones y relaciones comerciales se concebían como un vínculo entre particulares, vendedor y comprador, cuya repercusión no tenía más que un aspecto limitado a esas partes. El carácter limitativo de la operación hacia que su reglamentación y control se ubicara dentro del derecho privado, bien sea civil o mercantil.

Entre las partes las que fijaban las condiciones de transacción conforme a un supuesto equilibrio de intereses que permitía una negociación sana, en la que el proveedor trataba de obtener el mejor precio y el comprador por su parte adquirir el menor costo".(3)

"El Derecho Social surge ante la necesidad de proteger a determinadas extractos sociales, obreros, campesinos, pero el Consumidor no puede ser considerado como un extracto social, dado que todas las ciudadanas son Consumidoras, independientemente de la clase social a que pertenecen". (4)

"La buena fe, honestidad y apertura se presuponen, por ello el Estado no hace más que volar por que las transacciones válidamente contraídas fueren cumplidas en sus términos. Debido a que -

3.- Jiménez Codinach María de Lourdes.- Ob. cit. Pág. 323

4.- Morera Sánchez Guillermo.- Ob. cit. Pág. 69.

las relaciones comerciales se incrementan y los sistemas de Producción y comercialización se sofistican y con la ageración de producción en masa y de economía de escala, la identificación de un comprador frente a un vendedor, cada uno responsable de sus obligaciones se va perdiendo, por lo que la responsabilidad queda diluida y casi extinguida, fortaleciendo una posición dominante para el vendedor que ofrece los bienes o servicios en el mercado, pues al ser más difícil su identificación y con ello, el trazo de su responsabilidad por vicios, engaños o fraudes, o al tener un menor control sobre sus costos de producción y su precio final al público, el consumidor se encuentra imposibilitado para exigir sus derechos que la legislación privada le otorga, como sería la rescisión del contrato, el cumplimiento forzoso o la reducción del precio".(5)

Mientras que el mundo jurídico prevé la igualdad en las transacciones comerciales, la realidad contempla injusticias. Así mismo mientras que la legislación mercantil se orienta fundamentalmente a la Protección de la Empresa y la Industria, el Consumidor se ve abandonado por este dominio e imposibilitado para ejercer sus incipientes derechos.

Al respecto señala el conocido Jurista Mexicano Jorge Barrera que "...⁵ semejante actitud liberal, estancacionista del orden público..., da lugar a irritantes abusos tanto en las relaciones labo-

5.- Jiménez Godínez María de Lourdes.- Ob. cit. Pág. 323.

reles como en las del derecho civil y mercantil, respecto a los consumidores, sector económico ignorado por un sistema legal que protegía al productor y al intermediario. La libertad económica se manifestó en la obtención de ganancias en detrimento de los intereses económicos y del bienestar de los consumidores".(6)

El progreso y desarrollo industrial desmedido que ha caracterizado a los países capitalistas ha ocasionado un incremento desmedido en los abusos e injusticias de las grandes masas de consumidores. La economía capitalista se convierte en economía de consumo en virtud de la cual el productor y el comerciante a través de los medios de publicidad, distribución y venta cada vez más sofisticadas lanzan al público consumidor una gran variedad de bienes y servicios como consecuencia de la producción en masa, creando así una necesidad de adquirir artículos superfluos e innecesarios, a los precios más altos posibles, que muchas veces no justifican los costos de producción. Esta economía de consumo nació en los países altamente industrializados quienes se vieron forzados a modificar su filosofía abstencionista, para poder tener una intervención cada vez mayor en las relaciones económicas de los particulares. Por lo que al lado del principio de la libre empresa y la competencia como principios fundamentales para el desarrollo sano de una economía capitalista, surge una tendencia de protección e in-

6.-Barrera Graf Jorge-La Ley Federal de Protección al Consumidor - en Jurídica No.8 Edit. Enero del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, México 1981, Pág. 120.

tervencionismo que en aras de esa libre empresa y competencia, --- pretende eliminar los abusos e injusticias que propiciaba el sistema.

A la era del consumo colectivo deben corresponder normas e instituciones de protección colectiva, razón por la cual países como Suecia, Inglaterra, Alemania, Francia, Dinamarca, Canadá y los Estados Unidos de América se expiden una serie de medidas y mecanismos que protegen al consumidor contra los abusos del proveedor de bienes y servicios.

Los vicios propios del capitalismo y los abusos de sus economías de consumo tenían que afectar a los países de economías subdesarrolladas, que sin tener los medios o la posibilidad de alterar sus sistemas de explotación y atraco eran mercados naturales y captivos para la sujeción de productos que los países desarrollados y sus empresas les arrojaban con un gran éxito.

Señala Herrera Graf que a diferencia de los países avanzados "... En los países en proceso de desarrollo, como es el nuestro, no se encuentra una legislación y menos una jurisprudencia protectora del consumidor; en él, se dan los males del consumismo; sin embargo, tal alguna que el Estado otorgue al consumidor; al contrario, se extiende la protección a la empresa mediante monopolios de hecho y de despacho y medidas arancelarias y fiscales. Las grandes empresas nacionales y transnacionales, no solo son protegidas contra la libre competencia y la libre concurrencia de mercancías, sino inclusive con un franco abstencionismo del poder en cuanto a la calidad

y controles efectivos sobre el precio y la abundancia del producto". [7].

El comercio se encuentra concentrado en un reducido sector -- mayoritariamente extranjero, que inunda el mercado nacional con -- una serie de productos propios de una sociedad capitalista y no -- social colonialista como la nuestra. La incipiente industria nacional -- ha hecho del público consumidor americano un mercado cautivo para -- los productos que las empresas, especialmente las subsidiarias de -- empresas extranjeras, hábilmente promueven y distribuyen en nues -- tro mercado.

Las disposiciones que venían rigiendo las relaciones comercia -- les antes de la expedición de la Ley Federal de Protección al Con -- sumidor al igual que en otros países, era de corte netamente libe -- ral e individualista en favor del agente productivo o distributi -- vo, como se puede desprender de las disposiciones sobre contratos -- en el derecho civil y mercantil.

Las diferentes formas que se utilizaban para proteger al con -- sumidor antes de la Ley que ahora lo regula, se enfocaban en una -- serie de disposiciones que concedían derechos para el comprador -- de bienes o usuarios de servicios y que encontramos dispersos en -- diversas ordenamientos tales como el Código Civil, el de Comercio -- La Ley de Normas Pesas y Medidas, La Ley de la Industria Eléctrica -- La Ley Sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en materia Económi --

ca, el Decreto del 3 de Octubre de 1974, para la fijación de precios para variación de costos, el Código Sanitario y el Código Penal.

Por lo que el control estatal así como y prevaleciendo un franco dominio y superioridad del proveedor o intermediario de los bienes sobre una gran mayoría, el Gobierno Mexicano modifica su estructura jurídica y expide un cuerpo legal que en forma sistemática y congruente unifica en un solo texto las disposiciones antes dispersas para la protección del consumidor, así como la inclusión de otras nuevas que otorgan a estos grupos mayoritarios nuevos derechos y privilegios, frente a los proveedores con el fin de fortalecer su poder de compra y su patrimonio familiar y que corrija los vicios y deformaciones que el aparato distributivo y productivo venía sufriendo con tendencia e incrementar cada vez más la tendencia a la injusticia y la desproporción. Por lo que el Poder Público interviene para garantizar en beneficio de los grupos económicamente débiles la protección que por sí mismos no pueden darse.

En la exposición de Motivos de la iniciativa de la Ley encontramos dos propósitos fundamentales que dicen: "Este proyecto de ley es parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, pero también, un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva por la ampliación del mercado interno. Responde a dos principios concurrentes que orientan la política del régimen: la modernización del sistema económico y la defensa del interés popu-

las". (8)

La ley no pretendía, afectar ni controlar el sistema de comercialización, que al igual que el de producción, es manejado por la empresa privada, con apoyo de la empresa públicas y del propio Estado. Se advierte sólo el doble propósito de modernizar el aparato distributivo y de defender a los consumidores, para que los proveedores cumplan con sus obligaciones.

La necesidad de proteger al consumidor en su más amplia expresión se ha presentado en diversos países que integran el comercio mundial, los que se han visto precisados a expedir normas jurídicas y a crear instituciones diversas que lo defiendan, entre ellos mencionan a Suecia, Inglaterra, Alemania, Francia, Dinamarca, España, Estados Unidos de Norteamérica y Venezuela, así como países socialistas: Hungría, La Unión Soviética, Checoslovaquia y Yugoslavia. Asimismo, organismos internacionales se han preocupado por esta situación que se presenta a los llamados consumidores y que integran la mayoría de las sociedades, como lo es el Mercado Común Europeo, cuya asamblea parlamentaria aprobó, en Estrasburgo, una carta de protección a sus consumidores, consignando entre otros derechos básicos la seguridad de consumir frente a artículos que puedan ser nocivos o peligrosos así como los abusos de poder del vendedor, garantizando su derecho a la reparación de daños a una for-

8.-Secretaría de Industria y Comercio. Iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Edita. Conapro, México 1975, - Pág. 4.

nación veraz y suficiente, a su educación, a su representación y - consulta, así como a la impartición de asesoría para el ejercicio de sus derechos.

De ellos mencionare los siguientes:

En Suecia que ya tiene algunos años standiendo está esteris, se encuentra grandes avances en lo que se refiere a la legislación y creación de órganos de apoyo a los consumidores, orientados a la protección y asesoramiento a los ciudadanos en materia de consumo. Diversos ordenamientos jurídicos protegen al Consumidor; existe la Ley de Actividades Comerciales y la Ley contra términos contractuales impropios, la Ley sobre ventas a domicilio, la Ley sobre procedimientos legales simplificados, la Ley de agencias de viajes y la Ley sobre ventas al consumidor.

En Suecia en 1971 se crea la oficina de "Svekskan" de Consumidores, que equivale a la Procuraduría Federal del Consumidor, por supuesto estableciéndose en esta legislación una fiscalía propia de acuerdo con nuestra idiosincrasia y necesidades.

El Gobierno de Suecia, designa una persona de la ciudadanía como Procurador de los Consumidores, quién representa a estos ante el tribunal de mercados y la comisión general de reclamaciones, cuando los Consumidores informen de manera personal o colectiva contra algún bien o servicio determinados. Finalmente existe el consejo nacional para la política de consumo, institución gubernamental que orienta a la ciudadanía en materia de consumo y promueve las asociaciones de la defensa de los consumidores.

En Bélgica encontramos el consejo del consumo integrado como organismo de diálogo por representantes de las organizaciones de consumidores, Sindicatos, Cooperativas de Consumo, Asociaciones familiares y Uniones de Consumidores y por representantes de los sectores productivos y comerciales, así como diversos ministerios-gubernamentales. A su lado, existen también otras comisiones a las cuales tiene acceso los Representantes de los Consumidores, como lo son la Comisión Consultiva para la venta y el préstamo personal a plazos, la comisión para la regulación de precios y el Comité Consultivo en materia de artículos alimenticios.

En Canadá se creó un órgano a nivel ministerial con funciones destinadas al consumo y a las empresas, teniendo como objetivo fundamental la elaboración de nuevas Leyes y Reglamentos así como el estudio y ejecución de programas sobre el consumo y la información sobre puntos de interés, en esta materia, a la población.

En los Estados Unidos desde 1914 existía una oficina de Protección al Consumidor, actualmente existen muchos organismos de protección tanto Federales como en los distintos estados.

Entre otros se encuentran la Oficina de Asuntos de Consumo y la Comisión sobre Seguridad de los Productos de Consumo, está por crearse la Oficina de Protección al Consumidor que actuará como Procuraduría del mismo.

Así mismo hay diversidad de leyes y órganos privados que intervienen en defensa del Consumidor como son : Ley Federal sobre alimentos, Cosméticos y Medicamentos; Ley Federal sobre sustancias

peligrosa; ley sobre empaquetado y etiquetado y otras más de --
 igual importancia, existiendo hay 24 organismos del Ejecutivo de --
 Estados Unidos que tienen intervención en la defensa del consumi-
 dor, ya sea en forma directa o indirecta.

El movimiento de los consumidores fue introducido en Europa--
 desde los Estados Unidos, donde se origina en 1928 con la funda --
 ción de una organización conocida como unión de consumidores. Re--
 curremos Siches, al hablar de la Protección al consumidor refiere --
 que " Los Estados Unidos de Norteamérica fueron uno de los primeros
 países que acometieron este problema mediante normas jurídicas. Ya
 en 1927 dictaron disposiciones legislativas que ampliaban la com-
 petencia de la Comisión Federal de Comercio, dándole a está facultades para prohibir el comercio falso o engañoso ... de acuerdo con
 las normas jurídicas en vigor, está prohibido emplear en el comer-
 cio cualquier tipo de acciones o prácticas ilícitas o engañosas; -
 divulgar o dar ocasión a la divulgación de cualquier anuncio mont-
 roso o engañoso encaminado a inducir o que pueda inducir directa o
 indirectamente a la compra de alimentos, medicinas, instrumentos -
 médicos y artículos de perfumería ... " (9)

En Francia, funcionan distintos órganos con diferentes grados
 de jerarquía como son los Ministerios de Economía y Finanzas, así-

9.-Requena Siches Luis, Derecho protector de los Consumidores, --
 Año 3 No. 29, Edit. UNAM, Boletín del Instituto de Desarrollo -
 Comercial de México, Mayo - Agosto 1957, Pág. 48.

como el de Agricultura. Del primero depende de la Dirección General de la Competencia y los precios, cuya función primordial es la de protección e información a los consumidores; el Instituto Nacional del Consumo; - la Coordinación de Programas de Televisión e información al consumidor de la Secretaría del Consejo Nacional del Consumo.

En el Ministerio de Agricultura encontramos el servicio de representación del Frecuente y del Control de Calidad, con la primordial función de defender los intereses de los consumidores y la salud pública.

En Francia, en 1960 y 1964 se creó un Instituto Nacional del Consumo y una Secretaría del Consejo Nacional del Consumo. Asimismo organizaciones privadas como la Unión Federal de Consumidores, La Confederación Nacional de Asociaciones Familiares Populares y otras.

La alta efectividad de las Organizaciones de Consumidores ha sido posible en esta país porque sus ciudadanos, en su mayoría, conocen sus leyes y sus reglamentos a detalle, y por consecuencia exigen el apego a está de productores y prestadores de servicios y la participación inmediata de las Autoridades responsables.

En Inglaterra, este país ha desarrollado Leyes y organismos orientados exclusivamente a la defensa de los intereses de los ciudadanos en materia de consumo y ha dejado a la iniciativa privada, es decir, a los ciudadanos mismos, lo referente a su organización para el mismo fin.

Así existe el Departamento de Precios y Protección al Consumi

dor que regula y dicta políticas de precios, políticas en materia de defensa de la competencia y del crédito al consumo, la legislación es abundante, actualmente se encuentran en vigor, La Ley de Protección al Consumidor, La Ley de Comercio Recíproco, La Ley -- Restrictiva de Prácticas Comerciales, La Ley de Precios de Venta, La Ley de Oferta de Mercancías y la Ley de Crédito al Consumidor.

En materia de organización, únicamente existe una institución de carácter definida que se dedica a esta actividad, La Asociación del Consumidor, y que en términos generales organiza atendiendo a -- la actividades de los ciudadanos grupos de denuncia de Actos Comercia les y Regulares que se dan en el Mercado de bienes y servicios.

Noruega, en este país a partir de 1972, se crea el Ministerio de Asuntos del Consumo y Administración Supernacional, cuya función exclusiva es la defensa del consumidor mediante la emisión de Leyes y Reglamentos y la operación de un tribunal de consumo.

Venezuela, cuenta con la Ley de Protección al Consumidor, que a su vez crea como órgano de ejecución a la Superintendencia de -- Protección al Consumidor. La Ley regula básicamente la publicidad, las garantías y la calidad, la Superintendencia tiene como principales funciones la elaboración de estudios relacionados con el mercado, para que sean presentados al Ejecutivo Nacional y se dictamen las Políticas relativas a la regulación de está, estimular y desarrollar programas de orientación en materia de consumo y representar a los consumidores en sus controversias.

Sin embargo cabe hacer mención que la representación o proteg

ción del consumidor se realice mediante órganos con facultades restringidas; La Sala de Instrucción y Subsección básicamente -- acepta las inconformidades de los consumidores las canaliza y las denuncia a las Autoridades Superiores, en este caso el Ministerio de Fomento que a su vez determina sanciones o modificaciones a las actividades mercantiles involucradas.

En España en 1964, se crea La Ley de Asociación orientada de manera exclusiva a legalizar la actividad de las asociaciones de consumidores que habían venido desarrollándose con anterioridad a España. En 1971 se crea dentro del Ministerio de Comercio, el Consejo de Comercio Interior y de los Consumidores creándose así mismo y de manera paralela el Instituto del Consumidor.

A partir de 1975 se crea la Dirección General de los Consumidores y la Dirección General de Comercio de Productores Industriales y servicios, un año después la Dirección General de los Consumidores perfecciona sus objetivos y funciones encaminándose a la -- protección del consumidor. Destaca como hecho sobresaliente, la -- obligatoriedad a las empresas turísticas de fijar con vista al -- público hechos donde aparecen las reclamaciones que han presentado en su contra.

En Alemania, la política respecto a los consumidores depende de varios Ministerios, entre ellos el Ministerio Federal de Economía y Finanzas y el Ministerio Federal de la Alimentación, la Agricultura y la Silvicultura. Los coordina un comité que tiene también numerosos grupos privados.

Como se ha precisado a grandes rasgos, diferentes países han tenido la necesidad de proteger a la población consumidora, así -- como el nuestro, que uno de los pilares que ha dado a la Procuraduría prestigio como una institución modelo dentro del gobierno Federal, es la gran mistica de servicio con que labora todo el personal de la institución, y de la recepción de todos los asuntos planteados por el público consumidor, resolviéndose favorablemente -- aproximadamente el 90% de ellos.

Existen dos manifestos de situaciones: una, el enorme vacío legislativo que este ordenamiento viene a llenar, y otra, la inmensa confianza que la población consumidora ha depositado en la institución.

Por lo que con la desconcentración administrativa y la instalación de delegaciones urbanas de la Procuraduría Federal del Consumidor en el Distrito Federal y de las diferentes delegaciones -- federales en el país, la Procuraduría Federal del Consumidor contribuye de manera determinante al fortalecimiento del federalismo, a la descentralización de la vida nacional, a robustecer la recta ría del Estado y a asegurar la prestación de los servicios a los -- sectores donde se encuentra la población beneficiaria de los mismos.

Asimismo, con objeto de difundir los derechos contenidos en -- la Ley Federal de Protección al Consumidor, tanto en las áreas rurales como urbanas, se ha venido realizando el Programa Nacional -- de Organización Colectiva, el cual, aprovechando la capacidad --

instalada de las organizaciones obreras, populares, campesinas, -- integran Comités de Protección al Consumidor capacitando a los -- mismos para el ejercicio de sus derechos. Con lo que ha representado enormes beneficios sociales para un significativo número de -- familias mexicanas que han visto protegido su gasto, economía y -- poder adquisitivo de su salario, debido a la intervención de la -- Procuraduría Federal del Consumidor.

II.-NATURALEZA JURÍDICA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL -- CONSUMIDOR.

Es importante determinar la naturaleza jurídica de la Ley -- Federal de Protección al Consumidor para encuadrarla en la rama -- del Derecho que le corresponde.

La Ley concibe a sus disposiciones, como establece en su artí -- culo 1º de orden público e interés social, siendo entonces de natu -- raleza mixta, es decir, de Derecho Público y Social. Sin embargo , se ha tenido y con razón, la necesidad de encuadrarla en un nuevo -- Derecho, y éste ha sido el Derecho Social que ha surgido con mucha fuerza.

Es importante recordar, respecto a la distinción entre Derecho -- Público y el Privado, principalmente, se han manifestado dos cri -- terios distintos el más antiguo, teleológico, sostiene que el Dere -- cho Público es el que protege los intereses generales, en tanto -- que el Privado tutela los intereses particulares. Se ha calificado al Derecho Público como un derecho de mando y jerarquía y el Dere -- cho Privado como un derecho de igualdad y libertad; de esta cali -- ficación podemos determinar que la Ley Federal de Protección al --

Consumidor pertenece al Derecho Público, en cuanto a sus normas -- ser irrenunciables por los consumidores, no resultando válida la -- dispuesto por las partes cuando se difiera de lo establecido en -- la ley.

Al respecto el maestro Sanchez Cordero dice "...el orden públi -- co económico de protección es la técnica jurídica mediante la cual el Estado puede ampliar o disminuir la libertad contractual, es -- decir, la posibilidad de determinar su contenido". (10) ; como di -- taré más adelante, la rama específica del Derecho Público a que co -- rresponde la ley de Protección al Consumidor, es el Derecho Admini -- trativo, si bien matizado por otras características.

La citada Ley, encuadrá en el Derecho Social definiéndose -- este por la maestra Chavez Padrón: "...el Derecho Social se traduce en un ordenamiento jurídico que reconoce la existencia de un deter -- minado grupo necesitado con características socioeconómicas, que -- se destaca con personalidad jurídica determinada, que rige su vida jurídica y garantiza la satisfacción de sus intereses" (11). En -- esta materia el grupo social necesitado de protección lo es la cla -- se consumidora, integrada en su mayoría por la población misma y -- se especial por los sectores desfavorecidos, que carecen de una instruc

10.-Sanchez Cordero Givilla Jorge, La Protección del Consumidor en -- el derecho positivo mexicano, No. 37 Edit. Boletín mexicano de de -- recho comparado, UNAM, México, Septiembre-Diciembre, 1974, Pág. 408

11.-Chavez Padrón Martha, El Derecho Agrario en México, Edit. Fo -- rúe, S.A. , México 1962, 6a. Edición, Pág. 124.

ción para defender sus derechos de aquellas personas que abusan de ellas.

Comenta la Lic. Jiménez C.: "Las nuevas ramas del derecho social, dentro de las cuales podemos ubicar a la protección al consumidor, parten de la premisa de que las sujetos de las relaciones - producción-consumo o patrón-trabajador, son desiguales y se encuentran en un plano de subordinación y desproporción. Por eso se expide toda un cuerpo jurídico tutelar del sujeto más débil e inferior a fin de poder elevarlo a un plano de igualdad frente a su -- contra parte".(12); la idea de nivelar las relaciones contractuales celebradas entre proveedores y consumidores, constituye la protección social a que alude la autora.

En la exposición de motivos de la iniciativa de ley, el entonces titular del Ejecutivo Federal, expresó que era propósito de -- dicha Ley "...trasladar al ámbito del Derecho Social la regulación de algunos aspectos de la vida económica, en particular de los -- actos de comercio, que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de Derecho Privado"...(13); considero no acertada esta -- aseveración por el hecho de que el Derecho Social, no debe abarcar algunos aspectos de la vida económica que han sido regidos de diferente forma por el Derecho Privado, pues lo correcto es que deban de considerarse las cuestiones que encuadran del Derecho Social, -

12.-Jiménez Cosínach María de Lourdes, Op. Cit. Pág. 136.

13.-Exposición de motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Dictámenes del Congreso de la Unión, Edit. Trillas, México 1977, Pág. 83.

sin contemplar ninguna que le corresponda al Derecho Privado, y -- sin invadir la competencia de éste, así tendremos una legislación congruente y ausente de contradicciones.

Algunos juristas, como Herrera Graf, han pretendido encuadrar las relaciones entre proveedores y consumidores como sujetos del "Derecho Mercantil": "...debemos sostener categóricamente que el derecho del consumidor forma parte del Derecho Mercantil..."(14); lo anterior es totalmente erróneo, pues como afirma la autora Jiménez C., "...la Ley Federal de Protección al Consumidor recoge algunos preceptos que actualmente se encuentran dispersos en la legislación civil y mercantil" y "trata de dar unidad a esas normas y de ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en el que se imprimen una nueva naturaleza al lado de muchas otras disposiciones que regulan con carácter social actos de comercio y relaciones entre particulares", agrega en su comentario: "... la relación productor-consumidor o bien, comerciante-consumidor, es en efecto una transacción de comercio ya que al menos tomando en cuenta un lado de la relación ó sea la del productor, o intermediario, hay la intención o propósito de especulación y de obtener un lucro." (15); es decir, no debe confundirse por ningún motivo la naturaleza social y de orden público de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la regulación de operaciones mercantiles contempladas por otras disposiciones jurídicas y regidas por principios di-

14.-Herrera Graf Jorge, Ob. cit. Pág. 102.

15.-Jiménez Coginech María de Lourdes, Ob. cit. Pág. 329 y 331.

Ferentes,

La Ley para proteger al consumidor formados principios constitucionales. El de la democracia y el de función social o derecho social.

La Constitución consagra como principio fundamental de nuestro sistema político el régimen democrático, entendido está, no sólo bajo el concepto clásico o derecho del pueblo a definir y ejercer su gobierno, bajo un respeto absoluto a los derechos fundamentales de libertad e igualdad humana, es decir el derecho de las mayorías a ejercer el poder con un respeto profundo al derecho de las minorías a disentir, sino que el principio democrático también involucra lo que hoy se ha dado en llamar democracia social que se traduce en existencia de un régimen en el que el Estado se preocupa por tutelar a quienes requieren de la protección de la autoridad y por expedir normas imperativas que impidan que las desigualdades reales en lo económico o en lo social conduzcan a formas de subordinación que impidan el efectivo ejercicio de las libertades.

La Ley que nos ocupa es un ordenamiento que pertenece al derecho social y que regula las relaciones comerciales entre proveedores de bienes y servicios y de los consumidores de los mismos, y que fue expedida por el Congreso de la Unión en ejercicio de la facultad de legislar en materia de comercio que posee la fracción X del artículo 73 constitucional.

De tal suerte, la naturaleza jurídica de la Ley Federal de --

Protección al Consumidor, es mixto, pertenece por una parte al -- Derecho Público, específicamente al Derecho Administrativo; en -- cuanto el artículo 18 en su párrafo segundo, establece que "... La aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de las disposi- ciones de la presente Ley, a falta de competencia específica de -- determinada dependencia del Ejecutivo Federal, corresponderán a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría -- Federal del Consumidor", y el artículo 37 alude a la aplicación de la Ley por parte de una autoridad administrativa como lo es la Pro- curaduría Federal del Consumidor. Resultando entonces que no pue- de afirmarse que el derecho protector de los consumidores encuadre en el Derecho Mercantil, por pertenecer éste al Derecho Privado.

La Ley Federal de Protección al Consumidor goza de naturaleza propia en cuanto pertenece a la rama del Derecho Social caracte- rizada por su protección a grupos sociales débiles o económicamente- desprotegidos que requieren de la tutela directa del Estado en la celebración de operaciones de consumo.

III.-ÁMBITO DE VALIDEZ DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL -- CONSUMIDOR.

El ámbito de validez de la Ley Federal de Protección al Consu- midor, se va a dar en base a la competencia que la misma Ley otor- ga a la Procuraduría Federal del Consumidor, y podemos definir la- competencia según Rafael de Pina, nos dice": Competencia es la Po- testad de un órgano de Jurisdicción para ejercerla en un caso con- creto. Límite objetivo a la fundado en el valor del negocio o en su objetivo; funcional cuando es atribuida en atención a la - - -

participación asignada al órgano jurisdiccional en cada instancia o en relación a la existencia de los distintos tipos de proceso -- territorial, cuando se deriva de la situación especial del órgano. Idoneidad reconocida a un órgano de autoridad para dar vida a determinados actos jurídicos" (16).

Ahora bien, podemos definir a la competencia en sentido lato, como el ámbito, esfera o campo, dentro del cual un órgano de autoridad puede desempeñar válidamente sus atribuciones y funciones.

En este sentido es el que la Constitución Mexicana en su artículo 16, establece que "Nadie puede ser molestado en su persona familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento" (17).

Esta referencia a la autoridad competente se refiere a cualquier tipo de autoridad, ya sea legislativa, administrativa o judicial. El gobernado tiene con ella la garantía de que los actos de molestias para él, deben provenir siempre de una autoridad competente, es decir, de una autoridad que debe estar actuando dentro de este ámbito, esfera o campo, dentro de los cuales pueda válidamente desarrollar o desempeñar sus atribuciones y funciones. Es el texto legal el que marca el ámbito competencial de cada órgano.

En sentido estricto, la competencia es, en realidad la medida

16.-De Ping Rafael, Diccionario de Derecho, 10a. Ed., Edit. Forzúa, S.A., México 1981, Pág. 162

17.-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Impreso en Talleres Gráficos de la Nación, México 1987, Pág. 19.

del poder o facultad otorgada a un órgano jurisdiccional para entender de un determinado asunto, es decir, en el ámbito, esfera o campo, dentro de los cuales un determinado órgano jurisdiccional puede sus funciones.

Ahora bien, La Ley Federal de Protección al Consumidor, participa en algunos aspectos del Derecho Mercantil, ya que regula las actividades de compra venta mercantil fundamentalmente, que son propias del Código de Comercio, en algunos otros aspectos, relaciones de naturaleza civil, como es el caso de las obligaciones y contratos que surgen como consecuencia de las actividades de personas que accidentalmente realizan actos de comercio y su objeto sea la compra-venta o arrendamiento de bienes inmuebles o la prestación de servicios; artículo 3º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, es el estatuto tutelar del consumidor, integrado por normas federales de interés social y de orden público en todo momento arrendables. La Ley en esencia enriquece el Derecho en México y contiene normas de Derecho Sustantivo y normas de Derecho Adjetivo.

Esta Ley es el colofón de una serie de medidas conducentes a defender los intereses de la sociedad consumidora y actualizar el sistema jurídico, ya que el gobierno no puede permanecer indiferente ante la repetición de la injusticia que lesiona el ejercicio de las libertades humanas; actuando la Ley en el sentido de despertar la conciencia cívica, proporcionando a la sociedad los elementos -

que requiere para defenderse.

El Derecho Privado observe el principio de igualdad entre las partes, destacando que existe libertad de contratación, sin embargo el Derecho Social contempla la presencia de desigualdades entre quienes contratan. Destaca el Derecho Protectorista de la sociedad en desventaja que existiendo desigualdad entre los contratantes no pueda haber equidad. Por ellos transforme las relaciones entre particulares en un hecho social afectado de interés colectivo que justifique la participación del Estado.

Cabe señalar que en la Ley Federal de Protección al Consumidor sus disposiciones son irrenunciables e imperativas derogando cualquier disposición opuesta, prevaleciendo sobre normas relativas a esta materia, siendo su cumplimiento obligatorio para : industriales, comerciantes, prestadores de servicio, empresas de participación estatal, organismos del estado, organismos descentralizados, en la medida en que realicen actividades de distribución, comercio de bienes o prestando servicios.

IV.- CONCEPTO DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR.

Consumidor.- El legislador a lo largo de toda la Ley se refiere al consumidor, en algunas ocasiones equiparándolo al público en general y en otras designándolo como una figura jurídica perfectamente diferenciada. Es lamentable que siendo este concepto uno de los pilares de la materia de protección al consumidor, no se haya incluido en la Ley a que se refiere con la nitidez y objetividad que merece. A diferencia del concepto de proveedor, si se haya --

comprendido en un solo artículo (el 1º), definiéndose como "... quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios".

Como puede apreciarse esta definición resulta del todo simple, pues el hecho de que alguien celebre un contrato de los contemplados en la Ley de la materia, no resulta en sí mismo una nota -- que lo diferencie de otros sujetos contractuales, porque existen -- contratos de derecho privado en que también se adquiere o se contrata el uso o disfrute de bienes como es en las compraventas -- civiles o mercantiles, o en su caso, se contrata la prestación de servicios de contratos regulados en el Código Civil del Distrito -- Federal, resultando entonces, que gran parte de los elementos utilizados para definir la figura del consumidor, no sirven para distinguir claramente de otros sujetos contractuales, en que casos -- se es consumidor y en cuales no.

Por lo que el único elemento subsistente, es precisamente el consistente en que la persona que celebre un contrato de los regulados por la Ley, tenga intención de utilizar un bien, o aprovecharse de algún servicio.

Para el autor Sánchez Cordero, el término del consumidor indica diversas situaciones contractuales, concluyendo que no únicamente es consumidor quien contrata para su utilización personal bienes o servicios, opinando que " el consumidor es la terminación en el proceso de producción y del mercado. La relación que se intenta -- normar es precisamente la existente entre comerciantes y consumi --

dar en particular", agregando "...la fórmula empleada es consecuencia de temores defectuosos porque desvirtúa la idea misma de consumidor; - lo que se intenta proteger es a la persona privada que se procura un bien o servicio para uso personal..." (18). Es decir, reconoce que la Ley extiende indebidamente su aplicación a otros sujetos.

El maestro Barrera Graf critica el concepto legal diciendo: "Evidentemente, ésta no es una definición, ni desde el punto de vista lógico ni jurídico. Lógicamente, carece de las notas que deben caracterizar a toda definición; no hay un género próximo al de - - consumidor en el que pueda subsumirse o incluirse este concepto, y tampoco existe una diferencia específica del consumidor con otras personas que realicen la misma actividad, o sea, " la adquisición, uso o disfrute de bienes o servicios..." (19), ratificándose lo -- expresado por él en párrafos anteriores.

En la relación económica de producción y consumo intervienen dos partes el proveedor y el consumidor, siendo éste último el - - sujeto que obtendrá del primero, satisfactorios para sus necesidades económicas.

El consumidor es la parte débil de la relación pues está - -- sujeto al alza desmesurada de precios, a la baja calidad de los -- productos ofrecidos, al fenómeno inflacionario, al ataque constante de la publicidad engañosa, creándose en él un sin fin de mala -

18.- Sanchez Cordero Dávila Jorge, Ob. cit. Pág. 393.

19.- Barrera Graf Jorge, Ob. cit. Pág. 178.

sidades superfluas.

La palabra consumidor, consumir, proviene del latín: consumi-
re que consume la persona que compra, consume o usa un género de -
comercio, también los del comercio clandestino, consumidores de -
drogas. (20).

Por lo que se va precisará que la definición que contempla -
el artículo 3º de la ley que se comenta respecto al consumidor, no
indica el carácter de las personas que contratan los bienes y ser-
vicios, pero a pesar de esto se ha entendido en la práctica admi-
nistrativa que pueden ser consumidores no sólo las personas físí-
cas o las morales, sino también las unidades económicas sin perso-
nalidad jurídica, e inclusive el mismo Estado a través de sus de-
pendencias puede colocarse en la situación de consumidor, y como
tal estar en la posibilidad de que se lesionen sus derechos por un
proveedor de bienes y servicios.

Respecto al destino de los bienes o servicios que adquiere el
consumidor se deja abierta la posibilidad de considerarse con el -
carácter de consumidor no sólo al que adquiere los bienes con el -
fin de utilizarlos o disfrutarlos para satisfacer necesidades bá-
sicas o para finalidades de uso o disfrute inmediato, sino también
se comprende a las personas que adquieren los bienes o servicios-
con finalidades de intermediación lucrativa: así tendrá el carácter
de consumidor, además del individuo que adquiere satisfactores para

cubrir sus necesidades de vestido y alimento, la persona física o moral que se dedica a fabricar o a distribuir prendas de vestir o alimentos, quedando tutelada por la Ley, pues será consumidor de sus proveedoras de materia prima.

Debido a las diferentes perspectivas que se han planteado, - desde el punto de vista, consumidor, es la persona física que contrata para su utilización particular, los productos o servicios, - que se ofrecen al público en general; es una parte en la relación comercial, que celebra algunos de los contratos regidos por los principios del Derecho Social protector de los consumidores. Al mismo es este todo, quien contrata dicho bien o servicio, con la finalidad de utilizarlo para su particular beneficio, sin perseguir en ningún caso fines de lucro.

Sometiendo a la consideración del amable lector el siguiente concepto que propongo: Consumidor es la persona física, considerada como parte contractual, que celebra algunos de los contratos - regulados en la Ley de la Materia, y cuya finalidad es la de satisfacer necesidades particulares, en ningún caso con fines de lucro, y entre las diversas posibilidades ofrecidas al público en general. Entendiendo por este concepto a las personas que reuniendo las características anteriores, además, se encuentran en una situación de evidente desventaja económica o de inferioridad en comparación de su contra parte. De ninguna manera, podrá ser considerado consumidor a quien no celebre algún contrato comprendido en las disposiciones de la Ley.

Proveedor.- Las diferentes finalidades de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no pueden extenderse a todos los sujetos en general, sino que debe estar específicamente dirigida a determinados grupos.

Fuese a lo largo de toda la Ley, se menciona el término de proveedor, utilizándolo algunas veces bien y en otras con dudosa exactitud; por lo que analizando el concepto que la Ley tiene de esta figura se percata, que el legislador considera proveedor a casi todo el mundo, pues en sus artículos 2º y 3º de la Ley son aceptados como tales a :

Las personas físicas o morales, que sean comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal organizadas descentralizadas, órganos del Estado, a quienes desarrollen actividades de producción, distribución, o comercialización de bienes, o prestación de servicios, a los comerciantes que hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, y a los fragcionadores o constructores de viviendas para venta al público.

Apreciábase que el legislador no especifica quienes son proveedores, pues por una parte menciona que pueden ser personas físicas o morales que reúnan determinadas cualidades; así como, con aceptación al proveedor por la actividad que desempeña, mencionando entre otras las de producción, comercialización, prestación de servicios, la venta de inmuebles al público con las especificaciones de la Ley; también otorga el carácter de proveedor a los sujetos que reúnan cualquiera de las siguientes cualidades: comercian-

tes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados, órganos del Estado, comerciantes que hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, y los fraccionadores o constructores de viviendas.

Es evidente que no se tiene un concepto uniforme de lo que es proveedor en gran parte las deficiencias de la Ley Federal de Protección al Consumidor derivan de su errónea concepción del proveedor, pues pretende extender el ámbito personal y material de lo que debe entenderse con esta figura jurídica.

La contratación de bienes o servicios forma parte de un proceso económico, es decir, los bienes y servicios siguen un camino desde su producción hasta su consumo. El proceso económico se integra por tres actividades que son la producción, la distribución y el consumo. La producción es la actividad que inicia el proceso económico, consistente en la creación y elaboración de bienes y servicios; la distribución es la actividad que tiene como finalidad poner a disposición del consumidor los bienes y servicios producidos; el consumo es la actividad final del proceso económico, que tiene por objeto la utilización y aprovechamiento de los bienes y servicios producidos.

En este proceso intervienen personas que tienen calidades diferentes de acuerdo con las actividades económicas que desempeñan; los industriales realizan la actividad de producción, los comerciantes la distribución o comercialización, y el consumidor la desconsumo; los prestadores de servicios quedan encasados dentro de

las actividades de producción y distribución.

El Estado interviene en este proceso no sólo con el fin de regular dichas actividades y las relaciones entre los sujetos, sino que también participa activamente y se integra como sujeto de las actividades, es decir, el Estado es, en muchos casos, industrial, comerciante, prestador de servicios o consumidor.

Diversos autores, como Ferreres Graf, exponen que el concepto de proveedor que de la Ley es totalmente ambiguo²¹... en cuanto que el predicho o sea el proveedor desarrolle actividades de producción, distribución e comercialización de bienes o prestación de servicios a los consumidores, no se sabe si sólo se aplica a las empresas mixtas o públicas que creara, o también a personas privadas que sean comerciantes, industriales y prestadores de servicios...²² (21). La ambigüedad de este concepto, reside básicamente en que contemplan diversas figuras en una sola; en términos semejantes el maestro Sanchez Cordero, "considera que se incluye parcialmente a las personas comprendidas en los artículos 3º fracción I y 4º, del Código de Comercio, desprendiéndose por lo tanto que se utiliza el concepto de proveedor como concepto unitario que define al término de proveedor" (22), se demuestra así la extensa amplitud del concepto encuadrado en la Ley, al cual incluso invade y deforma disposiciones del Código de Comercio.

Por lo expuesto, se destaca la necesidad de incluir un concep-

21.- Ferreres Graf Jorge, Ob. cit. Pág. 208.

22.- Sanchez Cordero Góvilis Jorge, Ob. cit. Pág. 394.

to congruente y atinada de lo que debe entenderse por proveedor -- opino que mucho se avanzaría, si se ordena en forma precisa, quienes deben ser considerados proveedores para efectos de la Ley, en que caso sin efectuando operaciones que contemple la Ley, no se les puede aplicar ésta y, que se determine expresamente que solo puede ser proveedor quien celebre alguno de los contratos regulados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por lo anteriormente citado, el concepto de proveedor que propongo es el siguiente: Proveedor es una de las partes integrantes de la relación comercial que celebra alguno de los contratos regulados por esta Ley, al ofrecer al público en general, bienes o servicios para su contratación, destinadas a satisfacer necesidades de éste y, obteniendo por contra prestación un lucro. Considerando además que gozara de capacidad económica suficiente para producir e comercializar bienes o prestar servicios al público, procure alcanzar el máximo de ventas en su caso, el máximo de rendimiento al capital invertido.

CAPITULO SEGUNDO

PROCEDIMIENTO QUE SE LLEVA A CABO EN LA DIRECCION
GENERAL DE QUEJAS PARA LA RECEPCION DE LAS QUEJAS

I.- INFORMACION Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS

II.- ASESORIA JURIDICA

III.- RECEPCION DE QUEJAS

a) DOCUMENTOS

CONTRATOS
NOTAS DE REVISION
FACTURAS
RECIBOS

IV.- TRAMITE

a) VERIFICACION
b) AUDIENCIA
c) CONCILIACION TELEFONICA
d) DENUNCIA TELEFONICA
e) EXHORTO

V.- FECHA DE AUDIENCIA

a) NOTIFICACION AL CONSUMIDOR
b) NOTIFICACION AL PROVEEDOR

PROCEDIMIENTO QUE SE LLEVA A CABO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS MISMAS.

I.- INFORMACION Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS

La Dirección General de Quejas, cuenta con la Dirección de Servicios y Asistencia al Consumidor, la cuál se encarga de recibir al público en general por medio del módulo de recepción cuando el consumidor desea presentar una reclamación, en donde al exponer brevemente su problema se le registra y se determina la procedencia ó improcedencia de su queja, resultando de esta circunstancia un punto de suma importancia para la función que se le ha encomendado a la Procuraduría Federal del Consumidor.

La persona que le otorga le indica al consumidor cuáles son los requisitos necesarios para la presentación de su queja como son documento base de la queja y dos copias, documentos con los que acredite personalidad en caso de no ser el interesado o la quejosa sea persona moral, el domicilio del consumidor y proveedor y se explica el problema.

En el caso de que se estime improcedente la reclamación, se remite al interesado al Departamento de Asesoría Jurídica con que cuenta la Institución.

Ahora bien, las diferentes circunstancias por las cuales se rechazase una queja notoriamente improcedente se hace en base a lo siguiente:

1.- Cuando de la exposición del problema hecha por el consumidor ó bien de los documentos inherentes al contrato celebrado no -

se desprenda relación entre lo que propiamente se llama consumidor y proveedor, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.- Cuando el servicio se refiera a un contrato de trabajo, a servicio público de banca y crédito, a bien servicios profesionales tratados de ésta última siempre y cuando no se incluya el suministro de bienes y productos, a el problema no se refiera a la calidad de los materiales empleados.

3.- Que el término para reclamar el cumplimiento del contrato cualquiera que sea su naturaleza se encuentre vencido, siempre y cuando no medie alguna circunstancia que al criterio del receptor, constituya un elemento para interrumpir la prescripción.

4.- Aquellos contratos referentes a bienes inmuebles que impliquen problemas por cuenta hacia a la regulación a la tenencia de la tierra, aclaración o trámite.

5.- Que la reclamación consista en la rescisión de un contrato sin que medie causa debidamente justificada para ello, y se exija la devolución total de las cantidades aportadas.

6.- Donde la reclamación consista únicamente en el pago de daños y perjuicios derivados de un contrato cumplido, cualquiera que fuere la circunstancia en que se presente dicho incumplimiento.

7.- Cuando los quejes se interponen en contra de Sociedades y Asociaciones Civiles y que no se refiera a un acto de comercio.

8.- Que la reclamación se motive de otro queja presentada con anterioridad ante la misma Institución, en la que existe identidad

de consumidor, proveedor, motivo de la reclamación y prestaciones.

9.- Cuando la queja es presentada por un proveedor en contra de un consumidor.

En caso de que la reclamación sea procedente, se le asigna al consumidor un receptor, a efecto de que redacte la misma, en base a los datos que se le proporcionen por el propio consumidor.

II.- ASESORIA JURIDICA

Una de sus tantas atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, es proporcionar asesoría gratuita al público en general cuando así lo requiera, orientando al mismo a efecto de que elija la vía que más convenga a sus intereses para la solución de su problema como lo establece el artículo 29 fracción V de la Ley Federal de Protección al Consumidor, "Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores."

Para poder proporcionar la asesoría solicitada por el interesado, es necesario que éste presente los documentos base de su acción y en caso de carecer de ellos, se tomara en cuenta lo que expone el interesado y así el asesor pueda determinar la autoridad que es competente en caso de que la propia Procuraduría no pueda conocer del problema planteado, proporcionándole al interesado el domicilio de la autoridad que debe de conocer de su problema, ya que la Dirección General de Quejas cuenta con un Directorio de las diferentes Dependencias de Gobierno y del Poder Judicial, e indicándole cuales son los efectos de la acción que se le sugiere intentar.

En el caso de que el problema planteado compete a la relación contractual de proveedor-consumidor, se remite al interesado porque lo levantan su reclamación con el receptor designado para tal efecto y así iniciar el trámite administrativo correspondiente - - ante la propia dirección.

III.- RECEPCIÓN DE QUEJAS.

a) DOCUMENTOS.- Es importante señalar que la queja puede ser presentada por escrito ante la propia Dirección General de Quejas, o bien por officials de partes en forma personal, hablando a con - tinuación de la primera forma.

Una vez que el consumidor se le ha asignado una mesa para la recepción de la queja, el receptor se encarga de solicitarle al -- interesado los documentos en que base su reclamación como pueden -- ser: contrato, nota de remisión, facturas, recibos o garantías. El documento con que acredite su personalidad, cuando quien acude, -- venga en representación de una persona física o moral. Haremos -- pues, una breve conceptualización en torno a los documentos base de la reclamación.

CONTRATO.- (del latín contractus, p.p. de contrahere contract) es convenio entre partes que se obligan sobre materia determinada.2 documento que lo acredita. { 23 }

NOTA.- Marca que se pone en una cosa para darla a conocer 2.- Comentario o repara que se pone en un escrito, generalmente al - -

23.- Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado(en diez tomos), Selecciones de Reader's Digest. Tomo III, México-NewYork, 1980 Pág. 827.

margén. 3. Observación que va fuera de texto en un escrito. 4.- --
Cuenta de un restaurante. (24)

REMISION.- (del latín remissio. oñis) f. acción y efecto de remitir o remitirse 2. perdón. 3. liaseña en un escrito, que indica otro pasaje relativo al mismo asunto. (25)

FACTURA.- (del latín factura, heatura; de facere,) f. heatura-
2. cuenta y relación detallada de mercancías compradas o vendidas.-
3. B. art. ejecución, manera de ejecutar una cosa. (26)

RECIBO.- m. acción y efecto de recibir. 2. visita general en-
que una persona recibe a todos los de su amistad. 3. escrito o - -
resguardo firmado en que se declara haber recibido dinero u otra -
cosa. (27)

Sin embargo cabe señalar que el criterio para la recepción de
la queja es muy flexible, tanto por cuanto hace al fondo del asunto
como respecto a personalidad. Respecto al primer aspecto, sólo se-
revia esta, ya que el caso planteado se encuentra dentro del mar-
co de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en cuanto a la
personalidad, corresponde en todo caso al proveedor o prestador de
servicios oponer las excepciones que estime convenientes.

En cuanto a la personalidad es necesario que se acredite la -
personalidad por parte de la persona que comparece a presentar su-
reclamación y si no puede hacerlo en ese momento, se le oprime -

- 24.-idem. Pág. 3469 Tomo 8.
25.-idem. Pág. 3214 Tomo 10.
26.-idem. Pág. 1428 Tomo 5
27.-idem. Pág. 3181 Tomo 10

para que en la audiencia correspondiente lo realice, por lo que lo anterior no es obstáculo para el levantamiento de la queja.

El receptor de la queja pone una atención muy especial en que los datos de los domicilios del proveedor y del consumidor sean -- correctos y en caso de alguna duda o dificultad de localización -- del domicilio, se le requiere al consumidor, a efecto de que proporcione los mayores elementos para facilitar la notificación o la verificación en caso de ser necesario.

Un punto de relevante importancia es la recepción de la queja, es que el planteamiento del motivo de la reclamación sea muy claro y completo con respecto a las causas de incumplimiento, y a las peticiones que realice el consumidor en el caso concreto; esta enrazón de que la queja es el planteamiento que será base de todo el procedimiento posterior, es decir, el conciliatorio, el arbitral -- en caso de que sea aceptado por las partes o el de la resolución administrativa, por lo que es indispensable que el planteamiento -- sea muy claro y preciso.

Los elementos que debe contener la queja y que se deben llenar en el formato denominado EQ-01 son:

1.- Nombre completo del Consumidor, Domicilio, Calle, Número, Colonia, Delegación ó Municipio, Código Postal, datos de referencia, número telefónico si tiene.

2.- Nombre del proveedor, especificando si se trata de persona física ó persona moral, Domicilio, Calle, Número, Colonia, Delegación ó Municipio, Código Postal, datos de referencia y número telé

fónico.

3.- Tipo de contrato celebrado.

4.- Descripción exacta del bien o servicio contratado, incluyendo accesorios.

5.- Términos y condiciones pactadas por el bien o servicio -- contratado.

6.- Motivo de la reclamación. En éste concepto se da una breve relación de los hechos que se suscitaron relativos al incumplimiento del proveedor, señalando en que consiste dicho incumplimiento, aportando los mayores elementos posibles, en términos claros y precisos.

7.- Prestaciones que se reclaman con sus accesorios tratándose de precisar prestaciones alternativas que aporten mayores elementos para lograr la conciliación.

8.- Fundamentos legales, es decir, aquellos preceptos que se consideren que han sido violados por el proveedor.

Otra situación que se debe contemplar y que se presenta al -- recibir la queja, es cuando hay la necesidad de citar a dos proveedores y llenar los espacios respectivos del formato R2-S1 de proveedor 1, ya que es conveniente que la reclamación se levante tanto en contra del distribuidor que hace las funciones de intermediario y del fabricante como original responsable del estado de funcionamiento del bien motivo de la reclamación, ya que es común que el -- distribuidor del producto se excepciones, manifestando que él no -- tiene talleres para hacer efectiva la garantía y solicite su cita-

al fabricante, por lo que para evitar citar a este último en la siguiente audiencia se amplara a ambos desde que el consumidor -- presenta su reclamación, aunque la Ley señala que se puede citar -- a cualquiera indistintamente a mayor abundamiento y a efecto de -- tener a la vista el contenido de la queja en los formatos que utiliza la Procuraduría Federal del Consumidor, se agrega al presente trabajo el formato utilizado por la Institución.

El area de trámite se turna aquellas quejas que son recibidas por escrito ante la Institución, ya sea por correo, mensajero, ó -- bien por oficialía de partes es necesario que la misma sea procedente es decir, que la Procuraduría Federal del Consumidor tenga competencia para conocer del caso concreto planteado por el consumidor y que existe una posible violación a la propia Ley adoptando los -- mismos criterios de las quejas presentadas en forma personal y de las circunstancias de improcedencia que han sido expuestas con -- talación.

Además bien de aquellas quejas que son consideradas procedentes se puede presentar la problemática de que los elementos aportados por el consumidor resulten insuficientes para su redacción, en -- tal virtud se presenta la necesidad de prevenir al quejoso, para -- que lo submeta, dicha prevención se determina en base a las siguientes causas:

1.- Cuando en la queja presentada por el consumidor en forma escrita se omite proporcionar el nombre correcto o completo del -- proveedor ó bien su domicilio.

31944



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

OTROS	<input type="checkbox"/>
RECLAMO	<input type="checkbox"/>
QUEJA	<input type="checkbox"/>
OPINIÓN	<input type="checkbox"/>

FORMA DE SOLICITUD DE

1. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO QUE SE RECLAMA

2. MARCA DEL PRODUCTO

3. CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO QUE SE RECLAMA

4. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O SERVIDOR

5. FECHA DE RECEPCIÓN

6. FECHA DE EMISIÓN

7. NOMBRE DEL CLIENTE O CONSUMIDOR

8. DIRECCIÓN DEL CLIENTE O CONSUMIDOR

9. CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO QUE SE RECLAMA

10. NOMBRE DEL PRODUCTOR O SERVIDOR

11. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O SERVIDOR

12. FECHA DE RECEPCIÓN

13. FECHA DE EMISIÓN

14. NOMBRE DEL CLIENTE O CONSUMIDOR

15. DIRECCIÓN DEL CLIENTE O CONSUMIDOR

16. CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO QUE SE RECLAMA

17. NOMBRE DEL PRODUCTOR O SERVIDOR

18. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O SERVIDOR

19. FECHA DE RECEPCIÓN

20. FECHA DE EMISIÓN

OTROS	RECLAMO	QUEJA	OPINIÓN	OPINIÓN	OPINIÓN	OPINIÓN	OPINIÓN
-------	---------	-------	---------	---------	---------	---------	---------

FORMA DE SOLICITUD DE

OTROS	RECLAMO	QUEJA	OPINIÓN	OPINIÓN	OPINIÓN	OPINIÓN	OPINIÓN
-------	---------	-------	---------	---------	---------	---------	---------

19. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO QUE SE RECLAMA

20. MARCA DEL PRODUCTO

21. CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO QUE SE RECLAMA

22. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O SERVIDOR

2.- Que se omita precisar las prestaciones que reclama del -- proveedor o estos resulten obscuras.

3.- En los casos en que se omita acotar con claridad y precisión el nombre del consumidor.

4.- Cuando se omita anejar al escrito de queja el o los documentos que acrediten la relación contractual ó estos resulten insuficientes.

5.- En los casos en que el proveedor omita anejar a su escrito de queja, aquellos documentos que acrediten su personalidad de conformidad con los artículos 2354, 2355, del Código Civil para el Distrito Federal.

6.- Por último cuando los hechos narrados por el consumidor -- resulten confusos e ininteligibles.

Una vez desahogada la prevención, se redacta la queja presentada por el consumidor en forma escrita y se le asigna el trámite -- correspondiente que puede ser el de verificación, conciliación, -- conciliación telefónica, o bien exhorto, dependiendo del caso concreto del que se trate, trámites que a continuación se analizarán.

IV.- TRÁMITE

Al momento de levantarse la queja es muy importante determinar el trámite que debe asignarse a éste, por lo que el receptor debe analizar la problemática y al proveedor o proveedoras, para asignar el trámite correspondiente.

El trámite se ordena dependiendo de la naturaleza del asunto, de sí el consumidor tiene en su poder los documentos necesarios - -

para acreditar su petición, o si existe convenio con la Procuraduría por parte del proveedor o prestador de servicios en contra del cual se presenta la queja; estos trámites pueden ser:

- a) Ordenar una verificación
- b) Señalar audiencia en la Dirección General de Conciliación
- c) Intentar resolver el problema mediante conciliación telefónica.
- d) Levantamiento de una denuncia telefónica
- e) Exhorto

a) VERIFICACION.- Se señala este trámite, cuando el consumidor no cuenta con la documentación necesaria o carece de ella, ya sea para acreditar la relación contractual o cualquier elemento -- necesario para la procedencia de la queja; designando a un verificador adscrito a la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de que se constituya en el domicilio del proveedor y lleve a cabo la práctica de la citada diligencia solicitándole datos relacionados con los fines inherentes a la propia Ley Federal de Protección al Consumidor y desde luego el problema planteado.

Este trámite se puede llevar a cabo con la presencia del quejoso llamándose verificación con quejoso ó sin él denominándose -- verificación sin quejoso y así tenemos que por cuenta de esto a el -- primero de los nombrados éste se asigna en los siguientes casos:

1.- Cuando exista documento que acredite la relación contractual y se requiere en forma urgente por el consumidor, la entrega de un bien o la prestación de un servicio como puede ser: suministro

tro de gas, que el bien o servicio constituya un implemento de trabajo.

2.- Cuando existiendo documento que acredite la relación contractual, se detecte la inestabilidad del domicilio del proveedor.

3.- Que exista documento y a criterio del receptor represente facilidad para la satisfacción de la reclamación sin que exista número telefónico, en el cual se pueda establecer comunicación con el proveedor.

4.- En el caso en que no sea posible determinar con exactitud el domicilio del proveedor, debido a la complejidad que representa su localización.

5.- No existiendo documentos que acrediten la relación contractual y el consumidor tenga urgencia en cuanto hace a la entrega del bien o la prestación del servicio.

El trámite de verificación sin quejas se asignará:

1.- Cuando el consumidor no exhiba documentos que acrediten la relación contractual, y solicite no acompañar al verificador.

2.- Cuando a criterio de la Dirección General de Quejas el consumidor exhiba documentos que acrediten la relación contractual y manifieste que el bien se encuentra en un domicilio diverso de aquel que aparece asentado en la documental.

Junto con el trámite de verificación con ó sin quejas, se programa la fecha de audiencia para que comparezcan las partes ante la Dirección General de Conciliación de la propia Procuraduría, toda vez que el momento de llevarse a cabo la verificación puede

sucedier que se llegue a un arreglo con el proveedor para el cumplimiento de la reclamación, y en caso de que esto no sea posible en ese mismo acto se notifica al proveedor para que comparezca en la Procuraduría y rinda su informe con fundamento en el artículo 59 - fracción VIII, inciso A de la propia ley, con el conciliador asignado para el día y hora señalado, ya que de lo contrario, sino se le programa la audiencia, el verificador realiza su trámite y regresa el expediente al Departamento de Apoyo Técnico y estos últimos tendrán que programar la fecha de audiencia y hacer citar a las partes, suscitándose con esto que el trámite sea más largo.

b) AUDIENCIA.- Por lo general la mayoría de las reclamaciones son turnadas a la Dirección General de Conciliación para que ahí se lleve a efecto la audiencia de rendición de informe a que se refiere el artículo 59 fracción VIII inciso A) de la ley Federal de Protección al Consumidor, y que a la letra dice: Artículo 59 fracción VIII inciso A).- Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta Ley y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de 5 días hábiles. Si el informe del proveedor se refiere que está dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso.

c) CONCILIACION TELEFONICA.- En cuanto hace a este trámite, se analiza la posibilidad de que con una llamada telefónica realizada por un conciliador de la Procuraduría Federal del Consumidor, se pueda resolver el problema tomando en consideración los siguientes

los casos:

1.- Cuando exista documento que acredite la relación contractual y que en el mismo se contenga el número telefónico del proveedor.

2.- Que se reclame el incumplimiento de un servicio contratado de fácil realización y una vez que haya precluido el término - para dicho cumplimiento.

3.- Que se reclame la entrega de un bien mueble y que a criterio del receptor con una simple llamada se de satisfacción a la reclamación, así como cuando se reclame la entrega de documentos.

De la llamada efectuada al proveedor y si éste ofrece solucionar la reclamación en un tiempo breve de acuerdo con la materia de la queja, si el consumidor acepta la propuesta hecha por el - proveedor, se asiente en el acta el ofrecimiento señalándose día y hora para la rendición del informe en una fecha posterior para que el proveedor cumpla con lo ofrecido en la vía telefónica; se entrega al consumidor formato de desistimiento, a efecto de que si es satisfecha su reclamación, con antelación a la audiencia lo presente por Oficialía de Partes o lo entregue al proveedor para su presentación, ó ante el propio conciliador.

Si persiste la reclamación en la fecha señalada para la rendición del informe, se desahoga la audiencia en los términos del artículo 59 fracción VIII inciso A , y B.

Si se trata de un proveedor que tenga convenio con la institución para conciliar telefónicamente, se señala día y hora para la-

audiencia de conciliación de informe de acuerdo con lo convenido.

En la fecha de la audiencia de conciliación se levanta el --
 esta respectiva con el ofrecimiento del proveedor, y en su caso se
 señala día y hora para su cumplimiento, entregándole al consumidor
 escrito de desistimiento que deberá entregar al conciliador para --
 el caso de que sea satisfecha su reclamación con antelación.

Para el caso de que no exista ofrecimiento por parte del pro-
 veedor, se señalará la audiencia respectiva en la Dirección Gene-
 ral de Conciliación, en la cual se seguirá el procedimiento señala-
 do en el artículo 59 fracción VIII incisos A), B), y C), que men-
 cionan lo siguiente: A).- Recibir los quejas y reclamaciones que --
 procedan de acuerdo con esta Ley y requerir al proveedor que rinda
 un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de 5 --
 días hábiles. Si del informe del proveedor se infiere que está dis-
 puesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la --
 satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso.

B).- De no haber quedado satisfecha la reclamación del consu-
 midor se citará a éste y al proveedor a una audiencia de concilia-
 ción de la cual se levantará esta, sea cual fuere el resultado de-
 lo misma. Si hubiera conciliación y el proveedor queda obligado a
 alguna prestación, se citará a lo dispuesto en el inciso C) de es-
 ta fracción.

De no haber concurrido el consumidor a la audiencia de conciliación, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá --
 presentar otra ante la propia Procuraduría por los mismos hechos --

y respecto del mismo proveedor, sin perjuicio de hacer valer sus derechos en otra vía, salvo que justifique dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración de la misma, la causa de la inasistencia, en cuyo caso se citará de nueva cuenta por una sola vez a otra audiencia de conciliación.

C).- Si consumidor y proveedor asisten a la audiencia de conciliación y no se lograse ésta, la Procuraduría Federal del Consumidor les invitará a que de común acuerdo le designen árbitro, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de los mismos. El compromiso se hará constar en acta que al efecto se levante.

En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría tendrá libertad de resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. La Procuraduría tendrá la facultad de allegarse todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. La resolución correspondiente sólo admitirá apelación de la misma.

En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromisos, en el que reñirán igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, en el que se aplicarán supletoriamente el Código de Comercio, y a falta de disposición en dicho Código el ordenamiento procesal civil local aplicable.

Las resoluciones en juicio arbitral de estricto derecho, - -

dictadas en el curso del procedimiento, admitirán como único recurso el de revocación. Los laudos no admitirán recurso alguno, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral.

d) DENUNCIA TELEFÓNICA.- La Dirección General de Guajes cuenta con el Departamento de Denuncias Calificación y Sanciones, este último se encarga de recibir por la vía telefónica así como de la Dirección General de Organización Colectiva, las denuncias relativas a ilícitos cometidos por los proveedores en contra de los consumidores, llevando a cabo la clasificación de las denuncias para asignarles el trámite que puede ser:

1.- Turnar a la Dirección General de Inspección y Vigilancia para su trámite. Las denuncias enviadas a esta dirección se efectúa en aquellos casos en que el ilícito cometido afecte los intereses de la colectividad específicamente en:

- A) Violaciones de precios de productos básicos.
- B) Violaciones de pesos y medidas de productos básicos.
- C) Ocultación de listas de precios de productos y condicionamiento de venta de productos básicos.

2.- Inviar a La Dirección General de Apoyo Técnico para su verificación.

El envío de las denuncias a esta dirección se hace en base a lo siguiente:

- A) En aquellos casos en que existe interés jurídico del consumidor.
- B) Cuando se impliquen posibles violaciones a los preceptos -

legales enunciados en el artículo 87 de la Ley de Protección al -- Consumidor, siendo los siguientes: 20, 27, 30, 38, 40, 44, 45, 47, 52, 54, 56, 59, 63, 64, 65, 79, y 81.

Una vez practicada la verificación correspondiente se lleva a cabo la calificación en la Dirección General de Quejas, en base al acta de verificación levantada, procediéndose a la aplicación de la sanción respectiva tomándose en consideración las siguientes -- circunstancias:

La existencia de una violación por parte del proveedor a los -- preceptos a que se refiere el artículo 87 de la propia Ley, que a la letra nos indica: Las sanciones serán impuestas con base en las actas levantadas por la autoridad o con motivo de los datos que -- aporten las denuncias de los consumidores, con base en la publicidad ordenada por los proveedores o por cualquier otro elemento o -- circunstancia de la que se infiera en forma fehaciente infracción a esta Ley o demás disposiciones derivadas de ella. En todo caso las resoluciones que se emitan en materia de sanciones deberán estar fundadas y motivadas con arreglo a derecho y tomando en consideración los criterios establecidos en el artículo 89 del presente ordenamiento.

La Procuraduría Federal del Consumidor impartirá las sanciones a que se refiere el artículo 88 por infracción a los artículos 20, 27, 30, 40, 44, 45, 47, 49, 52, 54, 56, 63, 64, 65, 79, y 81, cuando de, en estos dos últimos casos, el requerimiento lo formulen servi dones públicas de la Procuraduría Federal del Consumidor u ordenen

Las visitas de inspección. Los demás sanciones administrativas -- por infracciones a esta Ley serán impuestas por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o, en su caso, tratándose de aerolíneas, por la autoridad a quien corresponde su control o vigilancia.

1.- En ningún caso será sancionado al mismo hecho constitutivo de la infracción por dos autoridades administrativas.

2.- El carácter intencional de la acción u omisión constitutiva de la infracción.

3.- Las condiciones económicas del infractor.

4.- La gravedad que la infracción implique en relación con el comercio de productos o servicios así como el perjuicio ocasionado al consumidor.

5.- La reincidencia, entendiéndose por ésta, cada una de las subsiguientes infracciones a un mismo precepto, cometidas dentro -- de los dos años siguientes a la fecha del acto en que se hizo constar la infracción precedente, siempre que ésta no hubiera sido -- desvirtuada.

Encontrando lo anterior con fundamento en los artículos 87, -- 88, y 89, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por otra parte existen casos en que las denuncias telefónicas son remitidas al archivo de la Procuraduría en virtud de las siguientes circunstancias:

1.- Cuando de la propia denuncia y del resultado de la verificación práctica no se infiere violación a los preceptos a que se -- refiere el artículo 87 de la Ley invocada.

2.- En los casos en que la denuncia practicada se desprende - que el domicilio proporcionado del proveedor es incompleto.

3.- En aquellos casos en que del acta de verificación se de - rive algún apreciable hecho por parte del proveedor al quejoso y se compruebe su cumplimiento.

Una vez dictada la resolución correspondiente en el area de - sanciones, se impone la sanción conducente al proveedor y se in - forma del resultado al denunciante.

a) EXHORTO.- Este trámite se asigna en aquellos casos en que - el domicilio del proveedor se encuentre fuera del Area Metropol - itana.

Dirigese el oficio foráneo con los anexos respectivos a la - Delegación Federal de la Procuraduría que corresponde, para que -- por este conducto se notifique al proveedor que deberá comparecer - ante la Dirección General de Conciliación de la Procuraduría, en - la fecha y hora señalada, sin perjuicio de que la Delegación Fede - ral trate de conciliar el negocio en forma directa.

V.- FECHA DE AUDIENCIA.

a) NOTIFICACION AL CONSUMIDOR.- Una vez levantada la queja y - llenado el formato SQ-01 por el receptor, se le entrega copia de - la reclamación al consumidor, notificándole que tiene que compare - cer en la Dirección General de Conciliación, con el conciliador -- asignado para el día y hora señalada con una identificación y los - documentos originales materia de la reclamación.

b) NOTIFICACION AL PROVEEDOR.- Levantada la queja y notifica-

de el consumidor, en forma personal de la fecha de audiencia, se -
 -emplaza la copia del proveedor y, apercibiéndolo para el caso de -
 -que no comparezca para el día y hora señalado para la audiencia de
 -rendición de informe se le impondrá una multa hasta de 100 veces -
 -el salario mínimo para el Distrito Federal, tal imposición es a cri-
 -terio del receptor tomando en cuenta el costo del bien y la princí-
 -palcia por parte del proveedor de problemas presentados en su contra,
 -con fundamento en el artículo 64 fracción I de la Ley Federal
 -de Protección al Consumidor, encargándose de llevar a cabo la noti-
 -ficación del proveedor un notificador de la Dirección General de -
 -Apoyo Técnico.

Por otra parte se puede determinar que con los diferentes -
 -trámites que se llevan a cabo en la Dirección General de Quejas, -
 -estos tienen en primer lugar el objeto de agilizar la resolución -
 -del problema que plantea el consumidor, asignándole el medio más-
 -adecuado para el efecto.

Cabe destacar la gran importancia que tiene el área de conciliación telefónica, ya que se ha logrado que los términos para resolver los problemas presentados, se reduzcan enormemente reduciendo al mismo tiempo las formalidades en cuanto a las audiencias a celebrarse, resultando con esto que se haya disminuido las cargas de trabajo de la Dirección General de Conciliación, para el efecto de que esta pueda tener más tiempo para llevar a cabo las audiencias correspondientes.

Así mismo con las nuevas atribuciones de Inspección y Vigilancia

de otorgadas a la Procuraduría Federal del Consumidor, se sólo -
rápido atender las denuncias presentadas en contra de los provee -
dores que violan el precio de las mercancías, que condicionen la -
venta del producto, cumpliendo la Procuraduría con la función de -
inspeccionar, vigilar y sancionar los diferentes comercios y evitar
así los abusos que cometen los proveedores en contra del público -
consumidor.

Entendiose con esto que la Procuraduría Federal del Consumi -
dor viene cumpliendo con las atribuciones y funciones encomendadas
por el artículo 59 de la ley federal de Protección al Consumidor, -
dando con esto que se presentan enormes beneficios sociales para -
un número significativo de familias mexicanas que ven protegido su
gasto, economía y poder adquisitivo de su salario.

CAPITULO TERCERO

LA PROBLEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO Y SU EFICACIA DE LA ETAPA CONCILIATORIA PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS PLANTEADOS.

I.- CARACTERÍSTICAS

II.- DESARROLLO

III.- TERMINACION DE LA ETAPA CONCILIATORIA

IV.- OPCION QUE SE MARCA PARA CONTINUAR EL PROCEDIMIENTO EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

a) CONVENIO

b) RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS

c) JUICIO ARBITRAL

1.- CARACTERÍSTICAS

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 59, establece las facultades y atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, en relación al procedimiento que ahí mismo se -- desarrolla.

Sus antecedentes de la conciliación los encontramos desde el derecho de Eresio, en que la Ley encargaba a personas específicas -- el procurar convencer a los que litigaban, y respecto a esto podemos encontrar la esencia real de la institución al tratar de fungir como exigible componedor y llevar a cabo la conciliación de las -- partes, respecto de sus intereses cuando se suscite controversia -- entre ellos.

Ahora bien, conciliación en su raíz latine significa componer, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre sí. (28)

De lo citado, podemos rescribir lo dicho en palabras anteriores, de que la conciliación su fin principal es el de averiguar equitativamente las diferencias existentes entre proveedor y consumidor.

Piero Calamandrei encuentra en la conciliación "el concepto fundamental del sistema de legalidad, según el Estado considera -- como normal y deseable que los mismos ciudadanos sepan entender por sí solos el derecho que regula sus relaciones; la función conciliatoria, debe pues, ayudar a los particulares, no a prescindir del -- derecho, sino a encontrar por sí solos el propio derecho". (29)

28.- Moreno Sanchez Guilleres, ob. cit. Pág. 71

29.- ídem,

Tal como de acuerdo con el comentario de este autor, toda vez que, desde el momento en que el consumidor acude ante la Procuraduría Federal del Consumidor a presentar su reclamación en contra de un proveedor, lo hace en defensa de sus derechos e intereses que - la propia Ley Federal de Protección al Consumidor le otorga, en -- contra de aquellas personas que incumplen en la prestación de un - servicio contratado, y en la entrega de un bien adquirido.

Ahora bien, Rafael de Fina define a la conciliación ³⁰ como el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio e poner rápido fin a uno ya iniciado (sin correr todos los trámites que, en otro caso - - serían precisos para concluirlo) ³¹. (30)

Con esta definición se pone de manifiesto que la función primordial de la Procuraduría Federal del Consumidor es la de impartir justicia en forma equitativa, justa y rápida, sin costo alguno y signada con la imagen de ser una Autoridad incorruptible -- como lo ha sido desde su inicio.

A mayor abundamiento, cabe señalar el concepto de E. Falleres al respecto de la conciliación que la define como " la avenencia que, sin necesidad de juicio de ninguna clase, tiene lugar entre - partes que desientan acerca de sus derechos en un caso concreto, y de las cuales uno trata de entablar un pleito contra la otra". (31)

La definición no es exacta por que puede haber conciliación -

30.- De Fina Rafael.-Ob. cit. Págs. 166 y 167.

31.- Falleres Eduardo.-Diccionario de Derecho Procesal Civil, 15^a -- edición, Edit. Porrúa, S.A. México 1988, Pág. 468.

cundo las dos partes quieren demandarse mutuamente y no solo una de ellas lo pretende hacer, lo propio de la conciliación es que se evita un pleito futuro o se termina uno presente por avenencia de las partes, por su mutuo acuerdo y sin necesitar la intervención jurisdiccional de la conciliación.

Asimismo es importante mencionar, que dentro de las principales características de la conciliación podemos citar:

- a) El sometimiento de las partes, ésta es la conciliación de intereses entre las partes.
- b) El de evitar un litigio o juicio entre consumidor y proveedor en los tribunales competentes.
- c) La economía procesal y administrativa en cuanto a procedimientos y en el aspecto económico.

Toda esta función conciliadora desarrollándose claro está, dentro del marco jurídico establecido en la fracción VIII del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y que como repetimos es la esencia real específica y funcional de la Procuraduría Federal del Consumidor.

II.- DESARROLLO

Una vez que la parte consumidora ha presentado su reclamación en la Procuraduría, ante la Dirección General de Quejas, está ésta se encarga de explorar y de averiguar al proveedor para el caso de inasistencia y asimismo se le solicita que presente por escrito un informe relacionado con los hechos que se le reclaman en los términos a que se refiere el artículo 59, fracción VIII --

inciso A de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dentro de un plazo de 5 días hábiles siguientes una vez que el Departamento de Apoyo Técnico haya efectuado la notificación a en su defecto -- presente el informe para el día y hora señalada para la audiencia, ante la Dirección General de Conciliación la cual se encarga de -- seguir el trámite correspondiente y:

a) Recibir con 48 horas de anticipación los expedientes que -- sean recibidos de la Dirección General de Quejas, debidamente int grados con su queja, cédula de emplazamiento y acta de verificación en su caso.

b) Entregar los expedientes a los conciliadores con 24 horas de anticipación, para que tengan oportunidad de hacer un breve estudio sobre el motivo de reclamación y contar con mayores opciones para que se logre la conciliación de las partes.

c) Se les entregue a los conciliadores un control en el cual -- van anotando el trámite que se le este dando al expediente, así -- mismo en el mismo control hacen sus observaciones y aclaraciones, -- e especificar el porque se reserva la imposición de una multa -- cuando el proveedor haya incumplido con la presentación del informe solicitado por la institución; este control se lleva con el fin de que cuando el jefe inmediato al reviser y firmar los expedientes se encuentre con lo anotado anterior, pueda revisar el control y saber la razón por la que se actuó de ese manera y con esto evitar perdida de tiempo al conciliador, así mismo para que se tenga un -- fácil acceso para cuando sea requerida información por el público--

considerar y solicite saber en que estado se encuentra su expediente y para que se tenga un mejor control estadístico.

d) El conciliador debe acordar todas las precauciones que sean presentadas por las partes conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y dentro de las facultades conferidas a la Dirección General de Conciliación de fecha 14 de Agosto de 1967, e integrar de los documentos respectivos el expediente para evitar la pérdida o extravío de estos últimos.

e) Terminadas las audiencias el conciliador debe entregar los expedientes para que sean firmados por el Director de Área de la Dirección General de Conciliación, esta última se encarga de recibir los expedientes y turnarlos a las diversas Direcciones Generales cuando corresponde continuar o auxiliar un trámite, así como el de coordinar y controlar el trámite de las notificaciones - - oficios foráneos, multas, depósitos y documentación en general de otras áreas de la institución o del público hacia la Dirección o viceversa.

En no haber quedado satisfecha la reclamación presentada por el consumidor, se citara a las partes a una Audiencia de Conciliación a que se refiere el artículo 39 fracción VIII inciso B) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que puedan dirimir sus controversias y en caso de que en esta última audiencia no - - llegue haber un arreglo entre las partes, se les invitara a que - - de común acuerdo designen árbitro a la Procuraduría Federal del - - Consumidor, y de no ser posible esto, y de inferirse posible viola

ción a la Ley citada se enviará el expediente a la Dirección General de Resoluciones Administrativas.

Una vez agotada ambas audiencias y de haber entregado al conciliador el expediente, la Dirección General de Conciliación por medio de su Departamento de Procedimiento Administrativo y Cumplimiento de Convenios, se encarga de revisar que los expedientes se encuentren integrados, con sus actas respectivas, que se hayan girado los multas si se impusieron por descuido e lo requerido por la Institución, de que no se encuentre pendiente de acuerdo alguna promoción, para poder así enviar el expediente a la dirección que corresponde seguir conociendo del asunto.

III.- TERMINACION DE LA ETAPA CONCILIATORIA

Esta etapa llega a su fin, una vez que se han llevado a cabo las audiencias de rendición de informes y de conciliación a que se hace referencia al artículo 39 Fracción VIII incisos A) y B) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y se ha tratado de cumplir con los objetivos específicos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

La culminación de la etapa conciliatoria se puede presentar cuando las partes celebran un convenio, respecto de la pretensión del quejoso, mediante la satisfacción al consumidor de su motivo de queja, en este caso no se presenta problema alguno ya que la parte proveedora se alinea prácticamente a la pretensión del quejoso y lográndose el avenimiento de las partes y con esto la función primordial de la Procuraduría.

Se puede suscitar que no haya conciliación entre las partes, debido a que la pretensión del quejoso sea excesiva y la parte - proveedora no este en la mejor disposición de satisfacer la reclamación presentada en su contra, por lo que el conciliador analizará el motivo de la queja y de percibirse que hay posible violación a los artículos que se mencionan dentro del artículo 87 de la Ley General de Protección al Consumidor, turnará el expediente a la Dirección General de Resoluciones Administrativas, en la cual se encargaran de profundizar sobre el motivo de la reclamación y así pueden emitir la resolución correspondiente por violación a los disposiciones de la ley.

Otra forma de terminar la etapa conciliatoria es que el conciliador invite a las partes a que designen árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho a elección de las partes, de ser aceptado esto se contará en el acta y el expediente y las partes serán conducidos a la Oficinal de partes de la Dirección General de Arbitraje, en la cual se van a señalar las bases que van a regir el procedimiento arbitral.

Asimismo hay ocasiones en que las partes manifiestan su voluntad de no seguir el procedimiento que se lleva a cabo en la Procuraduría, y solicitan se dejen a salvo sus derechos para hacerlos valer ante las autoridades competentes, en la vía y forma que más convenga a sus intereses, ésta se demandar a la contra parte ante el órgano jurisdiccional correspondiente ya sea en la vía penal, -

civil, mercantil, etc.

Hay ocasiones en que la reclamación es presentada fuera de tiempo por el quejoso, por lo que le parte proveedora en la audiencia respectiva se excepciona y solicita se mande al expediente al archivo como asunto totalmente concluido, por lo que se gira de las formas de agotar la etapa conciliatoria; ya que desde el momento en que se contrata los servicios de un proveedor para la reparación de un bien, por lo regular una vez realizado el servicio el proveedor al extender la factura o rate de relación, especifica el trabajo efectuado, su alcance, duración o en su caso la garantía del mismo, y en el caso de que el bien presentase las mismas deficiencias relacionadas con la reparación de que fue objeto, el quejoso dispone de un término de 30 días siguientes a la fecha en que fué devuelto el bien, para que el proveedor efectúe de nuevo cuenta el trabajo sin costo alguno, como lo dispone el artículo 48 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El artículo 39 Fracción VIII inciso f) de la Ley citada nos señala los plazos para presentar las reclamaciones con base en esta Ley serán los previstos en la misma o, de no haberse previsto alguna, de seis meses siguientes al día en que se haya recibido o debió recibirse el bien, se haya disfrutado o debió disfrutarse el servicio. Tratándose de bienes inmuebles, dicho plazo será de un año. En todo caso, presentada oportunamente la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones del orden civil o mercantil durante el lapso que dure el

procedimiento.

IV.-OPCIÓN QUE SE MANEJA PARA CONTINUAR EL PROCEDIMIENTO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

En este apartado de nuestro trabajo entraremos a estudiar más a fondo las diferentes opciones que se siguen para continuar el procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, de las cuales ya hicimos una breve reseña en el inciso anterior.

a) CONVENIO.

El convenio es "Acuerdo de dos o más personas destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación (artículo 1972 del Código Civil para el Distrito Federal)" (32).

Como podemos apreciar con la definición de convenio, observamos que la finalidad de este último, es la de poner fin a una obligación, mediante el común acuerdo de las partes y cuyo cumplimiento puede ser al momento de celebrarse el mismo o en fecha posterior a que se pacte entre las partes.

En la audiencia de rendición de informes a que hace referencia el artículo 59 fracción VIII inciso A) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se puede presentar que del informe que acompaña al proveedor manifieste que está dispuesto a satisfacer la reclamación presentada en su contra, y de estar de acuerdo con ella la parte consumidora; en ese caso solicitan se lleve a cabo la Audiencia Conciliatoria a que se refiere el artículo 59 fracción

VIII inciso B) del ordenamiento citado, haciéndose constar en el -
 acta y manifestando al conciliador que abierta que fué esta última,
 las partes celebran el convenio siguiente al tenor de las siguientes
 tes:

C L A U S U L A S

Primera.- Manifestando que las partes se reconocen mutuamente
 la personalidad con que se ostentan,

Segunda.- La parte proveedora se compromete a dar la solución
 a la reclamación, en un término de diez días contados a partir del
 día en que se actúe.

Tercera.- La parte consumidora manifiesta estar de acuerdo --
 con la obligación contraída por la parte proveedora.

Cuarta.- Ambas partes manifiestan que con el convenio celebra
 do ponen fin a una controversia, convienen en que el mismo se tenga
 como sentencia ejecutoriada elevada a la categoría de cosa juzgada,
 aceptando observar lo dispuesto por el artículo 39 fracción VIII -
 inciso C) de la Ley Federal de Protección al Consumidor en relación
 con el 98 del ordenamiento legal citado.

Una vez terminado de redactar el convenio, el conciliador ada
 opto a lo Procuraduría Federal del Consumidor dicte su acuerdo: -
 en el que tiene por presentados a las comparecientes y por acredita
 da y reconocida la personalidad con que se ostentan, por recibida
 y agregado en autos el informe exhibido por la parte proveedora
 por celebrado el convenio al que llegaron las partes, el que por -
 no ser contrario a la moral o al derecho se aprueba, y por obliga-

des las partes a estar y pasar por él en todo tiempo y lugar como si se tratara de sentencia ejecutoriada y elevada a la categoría de cosa juzgada, y apreciando que el mismo se cumplimentará en fecha posterior a la presente, con fundamento en el artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le requiere a la parte proveedora que exhiba la prueba documental debidamente firmada por la parte consumidora, con la cual acredite haber dado cumplimiento al convenio celebrado, señalándose para tal efecto, día y hora y apreciándose a la parte proveedora que de no exhibir la documental antes requerida o de no comparecer se le impondrá una multa hasta por el importe de diez veces el salario mínimo, en cada evento con fundamento en el artículo 66 fracción I del ordenamiento legal invocado, sin perjuicio de las sanciones que le correspondan por la violación al ordenamiento legal citado.

Terminada la audiencia, el conciliador entrega el expediente para que firme el acta el Director de Área de la Dirección General de Conciliación, y sea turnado el expediente al Departamento de Procedimiento y Cumplimiento de Convenios.

En este departamento en el día y hora señalados para el cumplimiento del convenio, se lleva a cabo el desdoblamiento de la audiencia de exhibición de prueba documental y cumplimiento de convenio.

Si se encuentran las partes, se le requiere al proveedor, presentarle documental con que acredite fehacientemente el haber dado cumplimiento al convenio celebrado con la parte quejosa, en caso de que lo demuestre se levantará el acta haciendo constar lo ante-

rior y asimismo se pasa a dictar el acuerdo en el cual se manifiesta que toda vez que la parte proveedora exhibió la documental solicitada y desprendiéndose de esto que se ha satisfecho la reclamación presentada, se manda al expediente al Archivo General de la Procuraduría Federal del Consumidor como asunto totalmente concluido.

En el caso de que el proveedor no existiera para el cumplimiento de convenio, se levanta el acta haciéndose constar la comparecencia de la parte quejosa y haciéndosele efectivo el procedimiento a que hace referencia el artículo 46 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor y se turna el expediente a la Dirección General de Resoluciones Administrativas, a efecto de que analice la reclamación y emita la resolución correspondiente por posibles violaciones al artículo 37 y demás que en él se consignan del ordenamiento legal citado.

Para el caso de que no exista la parte consumidora para el proveedor, se levanta el acta respectiva, haciéndose constar la comparecencia del proveedor y dejando que este último haga uso de la palabra y manifieste lo que a su derecho convenga en el caso de no exhibir la documental solicitada, se pasa a dictar el acuerdo: en el que se tiene por presentado a la parte proveedora y toda vez que la parte consumidora no comparece no obstante de estar debidamente notificada en autos, la Autoridad tiene a bien turnar el presente expediente al Archivo General de la Procuraduría, por falta de interés jurídico. Asimismo esta Autoridad se reserva de acordar

lo conveniente respecto a la exhibición de la prueba documental que se le solicite a la parte proveedora.

Asimismo el Departamento de Procedimiento Administrativo y Cumplimiento de Convenios, se encarga de acordar promociones presentadas por los proveedores cuando solicitan la reducción de una multa impuesta con anterioridad, siempre y cuando comprueben que han dado cumplimiento a la reclamación presentada en su contra.

b) RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

Como lo dispone el artículo 59 fracción VIII inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor² Si no hubo conciliación o el compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso b) pero si el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de una posible violación, se dará a consumidor y proveedor un término de 10 días hábiles comunes a ambos para que rinden pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excedera de 15 días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas u otros elementos de juicio determinará si existió o no violación y dictara la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la

jurisdicción ordinaria,

Si los hechos motivo de la reclamación consisten en infracción a artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor diversas de las mencionadas en el artículo 87 de la misma, se harán del conocimiento de la autoridad competente".

Cabe hacer mención que al momento de solicitarles a las partes el ofrecimiento de las pruebas y alegatos por parte del conciliador adscrito a la Procuraduría, asienta en el acta que deben -- ser por la vía escrita, ante la mesa de trámite en que se actúa, -- apreciando a las partes, para que en caso de no hacerlo o de que se ofrezcan las primeras sin estar debidamente relacionados en los términos de los artículos 79 y 329 del Código Federal de Procedimientos Civiles de Aplicación supletoria a la Ley de la Materia, se les tendrá por perdido su derecho y se dictará resolución con las constancias que obran en autos.

Una vez que las partes han presentado sus pruebas y alegatos ante la mesa de trámite correspondiente, el conciliador se encarga de acordar al respecto, haciendo constar la exhibición de las mismas y haciendo entrega del expediente al Departamento de Procedimiento Administrativo de la Dirección General de Conciliación, a efecto de que revise que el expediente se encuentre debidamente -- integrado y sea enviado a la Dirección General de Resoluciones -- Administrativas para su trámite correspondiente.

La Dirección General de Resoluciones Administrativas, tiene como función substanciar el trámite administrativo indicado en las

fracción VIII inciso D) del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En consecuencia la función primordial de esta dirección, es resolver sobre la posible violación de los preceptos indicados en la Ley de la Materia y para ello se debe de emitir la denominada Resolución Administrativa, misma que se encuentra su fundamento en los artículos 1,2,3,37,39, fracción VIII inciso D), 34, y 37 de la ley citada, y cuando se trate de asuntos relacionados con arrendamiento inmobiliario su fundamento lo encontrarán además de los artículos citados en el 3, 37 y 59 Bis de la disposición legal.

Y como lo dispone el artículo 1º, de la Ley Federal de Protección al Consumidor las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social. Son irrenunciables por los consumidores y serán aplicables cualesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario.

La aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de las disposiciones de la presente Ley, a falta de competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo Federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Serán órganos auxiliares para la aplicación y vigilancia de lo dispuesto en esta Ley toda clase de autoridades federales, estatales y municipales. Los agentes del Ministerio Público Federal orientarán a los consumidores respecto de los alcances de esta Ley,

los procedimientos y las autoridades competentes para conocer de sus quejas".

La Dirección General de Resoluciones Administrativas para el efecto del cumplimiento de sus atribuciones, podrá auxiliarse de otras direcciones, como lo son de apoyo técnico, la de contratos de adhesión, la de asuntos jurídicos, primordialmente.

El Director de Área de Procedimientos Administrativos y Recusos, se encarga de supervisar a los departamentos de su competencia como son el de recursos y reconsideración de sanciones, que se encarga del estudio de los recursos administrativos que presentan las partes, así como de la reconsideración de las sanciones cuando el principal motivo de la reclamación ha sido satisfecho; la oficina de resoluciones y recursos ferreos que se encarga de la misma actividad que el departamento citado pero únicamente cuando se trata de los expedientes radicados en las Delegaciones Federales, y la oficina de trámite, información y estadísticas o sea la Oficina de partes, que es la unidad administrativa en carga de la distribución y control de expedientes y promociones de las partes así como del archivo, y la radicación de los autos, esta facultada para la elaboración de relaciones y proyección de estadísticas, así como de suministrar informes a las partes acerca de la continuidad del procedimiento seguido ante la propia dirección; asimismo de acordar directamente con el Subprocurador "B" de la Institución la relación de la reconsideración de las sanciones económicas y recursos administrativos interpuestos, y se encarga de revisar el

buen funcionamiento de la Oficialía de partes.

El Director de Area de Resoluciones Administrativas, se encarga de la revisión de los proyectos de resolución administrativa -- que a su consideración son sometidos por los jefes de departamentos, en la práctica esta area es la de más fuerza de toda la Institución, ya que se encuentra facultada, para actuar de acuerdo a lo indicado en las fracciones I, II, y III del artículo 84, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, además que se encarga de proceder a la clausura de las negociaciones infractoras y se encarga de acordar lo relacionado con el Subprocurador "A" de la Institución. Asimismo esta area cuenta con el departamento de apoyo administrativo, que es el encargado de auxiliar a los diversos departamentos a esas a efecto de evitar la saturación de expedientes, y con evitar el rezago de ninguna especie para la dirección.

En la práctica tenemos que la división de los departamentos -- resulta una mera formalidad, ya que todos a excepción de el de recursos y reconsideración se encargan de proyectar resoluciones administrativas e incluso la oficina de resoluciones y recursos forma parte cumple con tal cometido, así tenemos que la importancia de dicha dirección radica, desde el momento en que los asuntos de su competencia se encuentran supervisados por dos Subprocuradores y en algunas casos especiales por la intervención directa de la Oficina de Asesores del C. Procurador Federal del Consumidor.

El departamento de procedimiento administrativo, es el encargado de revisar que el expediente se encuentre en su totalidad in-

tegrado y en el caso de que falta de acordar alguna protección o si
 gene consigna en el procedimiento regrese el expediente a la direc-
 ción de origen a efecto de que regularicen las deficiencias y así
 el secretario adscrito a la dirección de resoluciones administrati-
 vas analice los hechos materia de la reclamación, emita la resolu-
 ción que procede en el caso de inferirse posible violación a lo --
 dispuesto en el artículo 87 de la Ley Federal de Protección al Con-
 sumidor al cual dice "Las sanciones serán impuestas con base en las
 actas levantadas o con motivo de los datos que aporten las denun-
 cias de los consumidores, con base en la publicidad ordenada por --
 los proveedores o por cualquier otro elemento o circunstancia de la
 que se infiera en forma fehaciente infracción a esta ley o demás --
 disposiciones derivadas de ella. En todo caso las resoluciones que
 se emitan en materia de sanciones deberán estar fundamentadas y ag-
 tivas con arreglo a derecho y teniendo en consideración los crite-
 rios establecidos en el artículo 89 del presente ordenamiento.

La Procuraduría Federal del Consumidor impondrá las sanciones
 a que se refiere el artículo 86 por infracción a los artículos 20,
 27, 38, 40, 44, 45, 47, 49, 52, 54, 56, 61, 64, 65, 79, y 81, cuando, en estos
 dos últimos dos casos, el requerimiento lo formulen servidores pú-
 blicos de la Procuraduría Federal del Consumidor u ordenen las --
 visitas de inspección. Las demás sanciones administrativas por --
 infracciones a esta ley serán impuestas por la Secretaría de --
 Comercio y Fomento Industrial o, en su caso, tratándose de servi-
 cios, por la autoridad a quien corresponde su control e vigilancia.

En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción por dos autoridades administrativas".

Emite la resolución administrativa de un expediente la Dirección General de Resoluciones Administrativas, se encargará de enviar a notificar a las partes al respecto, para el caso de estar en desacuerdo o les afecta la resolución emitida, pueden recurrirla conforme a lo establecido en los artículos 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, y 98 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y cuyo procedimiento es el siguiente:

Las personas afectadas por lo regular la parte proveedores por una resolución administrativa, dispondrán de 15 días hábiles posteriores de haberse efectuado la notificación para oponer el recurso de revisión ante el superior inmediato de la autoridad responsable que en este caso es el Subprocurador "A".

Para el caso de que la resolución no sea recurrida dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación, o el recurso sea presentado fuera del término antes citado, o no se haya acompañado la documentación correspondiente para acreditar la personalidad con que se ostente el recurrente o deje de firmar la promoción presentada, se tendrá por no interpuso el recurso y la resolución tomará administrativamente el carácter de definitiva.

Al interponerse el recurso de revisión, se deberán de acompañar todas las pruebas existentes con sus debidos documentos originales y cuando tengan relación con la resolución que se recurre, o excepción de la confesional que no es admitida de plano.

Si la Dirección General de Resoluciones Administrativas, al analizar y examinar las pruebas ofrecidas, por el recurrente, estima que es necesario el desahogo de alguna de ellas, concederá al interesado un plazo no menor de 8 ni mayor de 30 días hábiles para su desahogo; asimismo la parte recurrente está obligada a presentar a sus testigos, dictámenes y documentos, y para el caso de no cumplir con lo citado para el día que se señale, se desahogará de pleno la prueba ofrecida y se emitirá la resolución correspondiente.

La Ley dispone que la Dirección General de Resoluciones Administrativas después de la recepción de pruebas contará de 30 días para dictar la resolución definitiva, lo cual en la práctica vemos que no es posible debido al exceso de trabajo con que cuenta la propia dirección.

Una vez interpuesto el recurso de revisión, se suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas, siempre y cuando se garantice su importe en los términos del Código Fiscal de la Federación ante la oficina correspondiente.

c) JUICIO ARBITRAL

En cuanto a juicio arbitral en la Procuraduría Federal del Consumidor, este nació con la propia Procuraduría, el día 3 de febrero de 1976, funcionando como departamento de arbitraje, dependiente de la Dirección General de Conciliación y Arbitraje.

Posteriormente y en virtud del gran volumen de reclamaciones que atendía la institución, se vio la necesidad de separar el Área de Arbitraje de la Dirección General de Conciliación, para conver-

Dirige en Dirección General de Arbitraje, sucediendo le anterior el 14 de Marzo de 1979, fecha en que se publicó en el Diario Oficial, por acuerdo del antes titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, el C. LIC. SALVEDOR PLIEGO MONTES.

La Dirección General de Arbitraje, se fundamenta en la voluntad de las partes, dado que éstas en forma voluntaria son las que se someten a su competencia; en donde las partes obtienen dentro de un término de 60 días hábiles el laudo correspondiente.

Este procedimiento tiene lugar como una consecuencia de la Audiencia de Conciliación, y ocurre cuando a la invitación de la Procuraduría Federal del Consumidor, las partes consenten voluntariamente en designarla como Arbitra, admitiendo su intervención en tal carácter, ya sea en exigible composición o en Juicio de estricto derecho como lo dispone el artículo 59 fracción VIII, inciso C) de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así mismo la Dirección General de Arbitraje, cuenta con dos Directores de Área los cuales se encargan de que se siga el procedimiento del Juicio Arbitral en estricto Derecho y en exigible composición respectivamente.

Toda vez que las partes han decidido, el tipo de juicio a que van a someterse sepezará haciendo mención en cuanto al Juicio de exigible composición.

Siendo el día señalado y hora previamente en estos pasa que tenga verificativo la Audiencia de compromiso arbitral en exigible composición el Secretario Arbitral hace constar que concurre la

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

parte Actora y parte Demandada, los cuales se identificaron respectivamente con sus documentos los cuales se tuvieron a la vista, y se devolvieron a los interesados, asimismo se agregó a los autos - copias simple del poder cuando se esta acreditando personalidad de una persona moral o física.

Alierta que fue la Audiencia y concedido el uso de la palabra a las partes manifestaron, que ratifican la designación de árbitros de esta Procuraduría Federal del Consumidor, para que congrese en - exigible composición el negocio planteado, hecha en audiencia de - fecha, de acuerdo con los artículos 59 fracción VIII inciso C) segunda párrafo y E) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, - y señalen como negocio que se somete al arbitraje: el contrato de compra venta y sus consecuencias legales, de fecha 18 de Septiembre de 1988, celebrado entre las partes en relación a una fracción de terreno ubicado en la 3da. Carretera México, de la Colonia Morelos - de esta Ciudad con una superficie total de 720 Metros.

REGLAS DEL PROCEDIMIENTO

A).- La consumidora (en adelante actora) esta de acuerdo en - que lo que se presentó se toma como demanda; igualmente la proveedora (en adelante demandada) esta conforme en que el informe rendido se considere como contestación a la demanda, de existir este; conviniendo además ambas partes, en que podrá oralmente en la - Audiencia de compromiso arbitral adicionar la actora las prestaciones que reclama, y la demandada referirse a aquellos hechos que desconocia o que omitió mencionar en el informe.

B).- Las partes estan conformes en que debetan considerarse como medios de prueba, los constanciales que obren en los autos y -- que por cuanto hace por los documentos que obren en su poder, se obligan a presentarlos en un término de 3 días para que sean agregados al expediente y que en el supuesto que no se cumpla con lo antes señalada, perderan su derecho para exhibirlos con posterioridad.

C).- Las partes estan conformes en que la prueba confesional podra ofrecerse y desahogarse en la audiencia de comparencia arbitral, sin que se requiera ninguna formalidad para ella.

D).- Las partes estan conformes en que dada la naturaleza de la reclamación planteada, y siendo necesario el desahogo de la prueba pericial, facultan al arbitro para que nombre un perito único de los adscritos a esta institución, con el objeto de que desahogue dicha prueba, al tenor de las preguntas que el propio arbitro formule en este auto.

E).- Las partes estan conformes en renunciar a cualquier recurso que pudieran interponer en contra de los autos que se dicten en el curso del procedimiento, así como en contra del laudo que se emita en cualquier composición por este Procedimiento.

F).- En relación a las Notificaciones que deban de hacerse en este procedimiento, las partes consultan al arbitro para que se practiquen por medio de lista que se fija en un lugar visible de la propia dirección, la cual deberá contener el número de expediente y el nombre de las partes litigantes, estando conformes así --

mismo, en que dicha notificación surtira efectos a partir del siguiente día al de su publicación; que en relación a las notificaciones que deban hacerse en forma personal, se las practique en el domicilio que para tal efecto hubieran señalado, pudiendo entenderse dicha diligencia con cualquier persona que se encuentre en el mismo, pero que en el supuesto de que al constituirse el notificador no hubiera ninguna persona, faculten para que se realice a través de su vecino más cercano a su domicilio.

C).- Se señala el domicilio de las partes para oír y recibir notificaciones así como su número telefónico si es que los tienen.

Toda vez que se han fincado las bases del procedimiento y -- que se encuentran asentados en el acta y audiencia respectivas. Se da comienzo al procedimiento con la presentación de la demanda, o sea la queja, emplazamiento, contestación con el informe, etc. -- hasta que se dicte el laudo correspondiente.

Dado que se ha ojeado el anterior procedimiento, ahora se relatan las reglas que se siguen en el Juicio Arbitral de estricto derecho.

Toda vez que a las partes se les ha asignado el día y hora, -- para que tenga lugar la audiencia de Compromiso arbitral, en el acta respectiva se hace constar que las partes se encuentran presentes, y las mismas se identifican con sus documentos respectivos, mismos que se tuvieron a la vista y se devuelven a los interesados en el caso de que se represente a una persona moral o física, la documental o el poder con que acredite su personalidad se agraga-

a los autos copia simple de los mismos, personalidad que queda acreditada y reconocida.

Abierta la audiencia y en uso de la palabra los comparecientes manifiestan que se presentan para el efecto de fijar las reglas que regirán el juicio arbitral a que se sometieron en ESTRICTO DEBERCHO, de acuerdo con los artículos 58 fracción VIII, incisos C) y E) de la Ley Federal de Protección al Consumidor 1051, 1052, y 1053 del Código de Comercio y 609 y 616 y demás relativos del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, así como para designar el negocio y las modalidades con las que deberá llevarse el juicio arbitral, por lo cual reconocen desde ahora y en lo sucesivo, plena competencia a esta Procuradería para dirimir la controversia sometida al arbitraje.

En uso de la palabra los comparecientes manifiestan que el negocio que desean someter al arbitraje de la Procuradería es el siguiente: el contrato de compraventa y sus consecuencias legales, de fecha 19 de Noviembre de 1988, celebrado entre las partes en relación a una fracción de terreno ubicada en la 2da. Carretera México, de la Colonia Morelos de esta ciudad, con una superficie de 720 metros.

REGLAS DEL PROCEDIMIENTO

A continuación las partes hacen saber que aceptan la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor preferentemente, y adoptan como Código supletorio para el procedimiento arbitral el de Comercio, y a falta de disposición en dicho ordenamiento se --

aplicará el de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, en especial el Capítulo relativo al Juicio Ordinario, estando conforme en renunciar al término señalado por el artículo 617 del Código Único mencionado, a lo establecido por el artículo 621 del mismo ordenamiento legal y a lo dispuesto por el artículo 1419 del Código de Comercio.

PRIMERA.- Si la consumidora (en adelante actora) está de acuerdo, la queja por ella presentada podrá ser tomada como demanda, y si la proveedora (en adelante demandada) está igualmente de acuerdo, el informe podrá ser tomado como contestación. En el supuesto de que a juicio del árbitro se considere que se regularan mayores elementos y las partes están en aptitud de aportarlas, lo harán en forma oral en la audiencia de comparendo arbitral, y en el caso de que no sea posible lo anterior, se le concederán tres días a la actora con el objeto de que edicione su queja por escrito. En caso de que la actora no esté de acuerdo en que su queja sea tomada como demanda, se le concederán tres días para que presente la misma por escrito. En el supuesto de que no edicione su queja o no presente su demanda en el plazo concedido, se dará por terminado el arbitraje y se archivará el expediente como asunto concluido, dejándole a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses.

SEGUNDA.- Las partes convienen en que cuando la parte demandada no hubiera rendido su informe de ley ante la Dirección General de Conciliación, o el mismo no reúna todos los elementos neces

rica a juicio del árbitro y se acepte la queja como demanda, tendrá tres días para adicionarle o bien para contestar la demanda.

TERCERA.- Las partes convienen en que el escrito mediante el cual la actora adicionara su queja no requerirá de ninguna formalidad, siendo necesario únicamente que se determine con precisión la que reclama de su contraria, haciendo mención en forma clara de los hechos relacionados con él, en la inteligencia de que si faltare algún dato podrá tomarse de las constancias del expediente para subsanar dicha omisión, obligándose la actora a exhibir copia del escrito al que hizo mención, con el objeto de que se le entregue a la demandada.

CUARTA.- Fatán de acuerdo las partes en que cuando sea procedente señalar término para que la actora complemente por escrito su queja en la supuesto a que se refiere la regla primera, la demanda será emplazada personalmente con la edición a la queja parte que formule su contestación correspondiente, en cuyo caso se señalará día y hora para que tenga lugar la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

QUINTA.- Las partes convienen en que cuando se cuente con los elementos necesarios para tener como demanda la queja y el informe como su contestación, en la audiencia a que se refiere la regla primera podrán ofrecer las pruebas que a su derecho convenga, señalándose en el mismo acto las que proceden y señalándose día y hora para el desahogo de las que así lo ameritan; en caso de que no exista ninguna que requiera preparación y desahogo, las partes for-

mularán sus alegatos en 24 horas por escrito, al término de las cuales se citará a oír leudo que corresponda.

SÉXTA.- Las partes convienen en que en la audiencia referida en la regla cuarta, la demandada exhibirá su escrito de contestación a la queja del cual entregará una copia a la actora. En caso de que no comparezca, y por lo tanto no produzca la contestación correspondiente, se tendrá como tal el infome que se hubiera recibido con anterioridad de existir éste, y en caso contrario, se presumirán confesados los hechos de la queja; asimismo, las partes están conformes que en el curso de dicha audiencia ofrecerán las pruebas que estimen convenientes, en forma oral o por escrito en la inteligencia de que si seiten hechos, se declarará perdido su derecho para ofrecerlos con posterioridad.

SEPTIMA.- Ambas partes convienen en que toda vez que se han sometido al arbitraje de la Procuraduría no son procedentes las excepciones de incompetencia, litispendencia y conexidad.

ACTA.- Las partes convienen en que podrán ofrecer como medio de prueba todos aquellos elementos que pueden llevar al juzgador al conocimiento de la verdad, sin ninguna formalidad para ello, con la única limitación de que no deberán ser contrarias a la moral o al derecho, y deberán tener relación con el negocio planteado, facultando al árbitro para que dicte las acuerdos correspondientes para edicionarlos, cuando así lo estime necesario; convienen ambas partes en que no procederá trámite extraordinario de pruebas pudiendo recibirse posteriormente sólo aquellas que tengan carác -

ter de supervinientes.

QUINTA.- La prueba confesional se puede ofrecer y deschoqer--
oralmente en la audiencia de conciliación arbitral, o bien en la fe-
cha que se señale para tal efecto, en cuyo caso las partes convien-
nen en que deberán adjuntar el pliego de preguntas correspondien-
tes y que en caso de no hacerlo así, se les desochará de plano di-
cha prueba, sin que proceda recurso alguno en contra del auto que
así lo determine. Convienen además, que las preguntas serán for-
muladas libremente, sin ser necesario que contengan alguna formali-
dad, debiendo tener relación con el negocio sujeto al arbitraje. -
El árbitro queda facultado por las partes para calificar las pre-
guntas, y para formular aquellas que juzgue pertinentes para el es-
clarecimiento de los hechos. Las partes convienen en que quien --
respondió a las preguntas tiene a su vez derecho para preguntar --
oralmente a quien se las formuló, renunciando a lo establecido en-
los artículos 1214 y 1218 fracción I del Código de Comercio. Además
manifiestan su conformidad para que sin mediar petición de parte -
interesada, se declare presuntivamente confeso a quien sin justa -
causa no comparece a contestar las preguntas que contiene el plie-
go.

SEXTA.- Convienen las partes en que podrán ofrecer la prueba
testimonial de aquellas personas que tengan conocimiento de los --
hechos controvertidos y que puedan coadyuvar para el esclarecimien-
to de los mismos, renunciando a lo dispuesto por el artículo 1262,
fracción VI, VII y IX del Código de Comercio, obligándose a pre-

anteriores en el día y hora que para tal efecto se señale, cuando =
 Bajo Protesta de decir Verdad manifiesten que no pueden hacerlo, =
 proporcionarán el domicilio en que deberán ser citados por el árbi-
 tro, estando conformes, en que cuando omltan presentarse o bien, =
 de resultar inexacto el domicilio, se declarará desierta dicha prue-
 ba.

DÉCIMA PRIMERA.- Las partes convienen en que a los testigos =
 que propongan las formularán libremente las preguntas y repregun- =
 tas orales que estimen necesarias, las cuales se asentarán en el =
 acta correspondiente, con la única limitación de que deberán tener =
 relación con el negocio planteado, renunciando para tal efecto a =
 lo dispuesto por los artículos 1263 y 1264 del Código de Comercio =
 y por otra parte, facultas al árbitro para que califique y limite- =
 las preguntas y para formular aquellas que estime pertinentes.

DÉCIMA SEGUNDA.- Las partes convienen en que al ofrecer la --
 prueba pericial acompañarán el pliego que contenga las preguntas --
 que se formularán al perito o bien, lo redactarán en la propia --
 audiencia, facultando al árbitro para que lo edicione si lo estime --
 necesario, obligándose estas partes, atento al carácter colegiado-
 de dicha prueba, a presentar a sus peritos quienes exhibirán y re-
 tifican su dictamen en un término de cinco días hábiles, que podrá =
 ampliarse a criterio del árbitro. En caso de que las partes no --
 cumplan con lo anterior, el árbitro designará perito único de las =
 edocritas a esta limitación.

DÉCIMA TERCERA.- Las partes están conformes en que si el perit

to de alguno de ellas quisiera rendir el dictamen dentro del término que para tal efecto se señalén, se les designará en rebeldía -- alguno de los adscritos a esta Institución; igual facultad tendrá para designar al tercero en discordia, de ser necesario.

DÉCIMA CUARTA.- Las partes convienen en que las notificaciones se les harán en forma personal y por lista que se fija en esta Dirección; tratándose de las personales y de no encontrarse al requerido, se les dejará con la persona que se encuentre en el acto de la diligencia, en caso de no haber ninguna persona se fijará en la puerta del inmueble o se le dejará al vecino más cercano. Las partes convienen en que deberán de ser notificados en su domicilio el auto que ordene el día y hora para el desahogo de la prueba con fesional o de reconocimiento de un acto que debe cumplirse; el laudo que se emita y cuando se estime necesario porque se trate de un caso urgente.

DÉCIMA QUINTA.- Están conformes las partes en que aquellas -- notificaciones que no se encuentren contempladas dentro de la regla que antecede, se les notifiquen por medio de lista que se fijará debidamente antes de las doce horas en un lugar visible de la Dirección General de Arbitraje, lo cual contendrá únicamente el nombre de las partes y el número del expediente, surtiendo efectos de notificación los acuerdos que se publiquen a el día siguiente -- de aquel en que se fija dicha lista.

DÉCIMA SEXTA.- Convienen las partes en que las proyecciones relativas a este juicio arbitral deberán ser presentadas en la OFI --

cialia de Partes de la Dirección General de Arbitraje, dentro del horario comprendido de las 8:30 a las 15:30 Horas, salvo la contestación de la demanda y el ofrecimiento de pruebas que deberá hacer se directamente ante el Secretario Arbitral estando conforme las partes en que de no hacerlo así, se tendrán por no recibidas aun habiéndose presentado en otras oficinas de la propia Institución.

DECIMA SÉPTIMA.- Están conformes las partes en que al presentar documentos originales ya sea al formular la demanda, al ofrecer pruebas, en cualquier momento procesal se deberá adjuntar fotocopia legible de los mismos, con el objeto de que se devuelvan los origi-nales males previo cotejo, y certificación que se haga con los fotocopias exhibidas para que estas últimas se opeguen al expediente.

DECIMA OCTAVA.- Están conformes las partes en que si alguno de ellas dejare de comparecer a lo here señalado para la celebración de los Audiencias que deberán tener verificativo en el curso del procedimiento sólo tendrá derecho de intervenir en las sesiones subsiguientes a su comparecencia.

DECIMA NOVENA.- Concluido el desahogo de las pruebas las partes están conformes en que se les concede un término de veinticuatro horas, para que por escrito formulen sus alegatos y conclusiones.

VEGÉSIMA.- Las partes están conformes en que todas las actuaciones practicadas en este juicio deberán ser tomadas en consideración como elementos de prueba al dictarse el laudo que corresponda y así mismo convienen en que el árbitro podrá, en cualquier fe-

se del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo, con la finalidad de regularizarlo.

VIGESIMA PRIMERA.- Las partes convienen en facultar al árbitro para que al dictar el laudo correspondiente valore los probues ofrecidas en su conjunto, atendiendo a las reglas de la lógica, -- con excepción de los documentos públicos a los cuales se les dará pleno valor probatorio, renunciando a lo dispuesto en el capítulo XX, del Título Primero del Libro Quinto del Código de Comercio.

VIGESIMA SEGUNDA.- Las partes convienen en que el único recurso admisible durante el procedimiento será el de revocación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 57 fracción VIII inciso C), párrafo final de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación del auto impugnado, y el cual será resuelto por la propia Dirección General de Arbitraje.

VIGESIMA TERCERA.- Facultan las partes a la Procuraduría para que dicte el laudo en estricto derecho conforme a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su defecto, del Código Civil para el Distrito Federal, y para que lo emita en el momento en que las labores lo permitan, renunciando por lo tanto a lo dispuesto por el artículo 1390 del Código de Comercio y 57 del de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

VIGESIMA CUARTA.- Acepten las partes de conformidad que el laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor, no admitirá recurso alguno, lo cual otorga al mismo plena firmeza.

dentro de las veinticuatro horas siguientes a su notificación.

VEGÉSIMA QUINTA.- Las partes facultan a la Procuraduría para que, una vez que se dicte el laudo arbitral y se les haya notificado señale día y hora a efecto de que comparezcan a manifestar si se ha dado cumplimiento con lo expresamente ordenado en el mismo, - estando conformes las partes en que de no asistir a dicho audien- cia se les impongan los medios de apremio previstos en el artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y en su caso, in- sanción prevista por el artículo 84 fracción I de la propia Ley.

VEGÉSIMA SEXTA.- Las partes están de acuerdo en que cualquier momento el presente negocio arbitral puede terminar mediante con- venio que se efectúe ante esta Procuraduría Federal del Consumidor, sirviendo de base para lo anterior, lo dispuesto por los artículos 59 fracción VIII incisos C) y E), en concordancia con el artículo- 508 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

VEGÉSIMA SÉPTIMA.- Las partes manifiestan como domicilio para oír y recibir notificaciones: se señala el domicilio que las par- tes proporcionen.

Fijadas las reglas del procedimiento, se dá conianza a está,- con la presentación de la demanda, emplazamiento, contestación de la demanda, ofrecimiento y omisión de pruebas, desahogo, alegatos y se dicte el laudo correspondiente.

Una vez que se ha desarrollado el procedimiento arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta emite el laudo co- rrespondiente, pero como no está facultada para hacer efectiva la-

ejecución del mismo, se tiene que recurrir a la autoridad judicial correspondiente, debiéndose antes por laudo: " Resolu-
 ción de los jueces árbitros o arbitros sobre el fondo de la --
 cuestión que se les haya sometido por las partes interesadas, dictada en el procedimiento seguido al efecto.

En nuestro derecho liberal, laudo es la resolución de fondo--
 dictada por la Junta de Conciliación y Arbitraje.

El laudo es una verdadera y propia sentencia, tanto por su --
 contenido como por sus efectos.

En algunos sistemas procesales el laudo necesita, para ser --
 eficaz la homologación del juez; en nuestro sistema procesal este
 requisito no existe (632 del Código de Procedimientos Civiles --
 para el Distrito Federal)". (33)

Ahora bien, para el efecto de hacer eficaz el laudo dictado -
 por la Procuraduría Federal del Consumidor, nos tenemos que regir-
 por lo estipulado en la Legislación Civil Ordinaria, en lo que reg
 peria al Juicio Mercantil Civil y en forma especial en lo contem
 plado en el título octavo del Código de Procedimientos Civiles, --
 aplicado en forma supletoria a la Ley Federal de Protección al Con
 sumidor y según lo rige el artículo 632 del citado ordenamiento --
 legal y que a la letra dice; " Artículo 632.- Notificado el laudo--
 se pasará los autos al juez ordinario para su ejecución, a no ser
 que las partes pidieron aclaración de sentencia.

Para la ejecución de autos y decretos se acudiré también al juez de primera instancia.

Si hubiera lugar a algún recurso que fuera admisible, lo admitirá el juez que recibió los autos y remitirá éstos al Tribunal Superior, sujetándose en todos sus procedimientos a los dispuesto para los juicios comunes.

A mayor abundamiento cabe señalar en este caso, la autoridad competente para hacer válido el laudo arbitral emitido por la Procuraduría, lo son los Tribunales Civiles de Primera Instancia de la Ciudad de México, Distrito Federal.

CAPITULO CUARTO

PROBLEMATICA DEL ARTICULO 45 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL - CONSUMIDOR.

- I.- LA RENDICION DEL INFORME.
- II.- LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.
- III.- INTERPRETACION DEL ARTICULO 45 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.
- IV.- MEDIDAS DE APREMIO ESTABLECIDAS EN LA LEY.
- V.- SANCIONES IMPUESTAS POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.- LA RENDICIÓN DEL INFORME

Como lo establece el artículo 59 fracción VIII inciso A) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que la Procuraduría -- tiene la siguiente atribución: " Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta ley y requerir al proveedor -- que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un -- plazo de 5 días hábiles. Si del informe del proveedor se infiere -- que está dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación -- de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso".

Desprendiéndose de lo anterior, de que el proveedor en base -- al requerimiento solicitado y debido al exceso de trabajo con que -- cuenta en ocasiones o de que tenga que comparecer en alguna de las -- delegaciones que tiene la Procuraduría y le sea imposible asistir -- a la misma, pero la rendición del informe, está sea presentado por -- Oficialía de partes con que cuenta la Institución para que de aquí -- sea mandado a la Dirección General de Conciliación y está lo resulte -- al conciliador asignado, para que luego verificativo la rendi -- ción del mismo y se tenga por presentado el informe y por cumplido -- el requerimiento solicitado al proveedor, para que el conciliador -- se reserve el derecho de imponer la multa con que fue notificada -- la parte proveedora en caso de incomparecencia.

Toda vez que no es necesario que el proveedor asista al día y -- hora señalado para la rendición del informe, pues como se desprende -- del artículo antes citado, lo que se requiere a la parte provee -- dora es de que presente un informe por escrito sobre los hechos --

materia de la reclamación y manifieste si está dispuesto a dar solución al problema.

Por lo que al asistir el consumidor al día y hora señalado -- para la rendición del informe, lleve consigo la idea de que va a realizarse una audiencia y no lo que manifieste el propio artículo ya que desde el momento en que acude a la Procuraduría lo hace con el fin de que sea oído y se respeten sus derechos que la propia -- ley le otorga, y una de sus finalidades de la Procuraduría Federal del Consumidor es, la de representar y proteger los intereses de -- la clase consumidora de aquellas personas que ofrecen un servicio o bien incumplan con los mismos. Por lo que solamente por parte -- de los consumidores se le ha considerado como audiencia de rendi -- ción de informe.

Y toda vez que la ley es celosa respecto del informe por escrito y por duplicado ya que el inciso A) de la Fracción VIII del artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, únicamente habla de requerirle un informe a la persona física o moral contra la que se hubiera presentado la reclamación, Definiencia que -- se subsana en el procedimiento que se efectúa a la parte procesadora en el cual se manifiesta: en atención a la reclamación presep -- tada en esta Procuraduría por el consumidor citado al retro y de -- la cual se le corre traslado con la copia que aparece al reverso, -- con fundamento en el artículo 99 Fracción VIII incip A), de la -- Ley Federal de Protección al Consumidor se le requiere para que se presente al día y hora señalado y rinda un informe por escrito y --

por duplicado sobre los hechos materia de la reclamación y manifieste si este dispuesto o no a satisfacer la queja, apercibido de que en caso de incumplimiento se le impondrán los medios de apremio a que se refiere el artículo 66 fracción I de la Ley de la Materia, consistente en una multa.

Por lo que siendo el día y hora señalado para la rendición del informe, se pueden presentar las siguientes circunstancias:

Incomparecencia de las partes a la rendición del informe.

El conciliador adscrito a la Procuradería levanta el acta, al constatar que no comparecen las partes no obstante de encontrarse debidamente notificadas como consta en autos, haciendo constar de que se rindió o no el informe y pasando a dictar su acuerdo en el que manifiesta que se hace efectivo el medio de apremio con que fue apercibido o bien se reserva el derecho de imponer la multa por no haber exhibido el informe el proveedor, y mandando citar a las partes personalmente para el día y hora que se señale para la sustancia de conciliación a que se refiere el artículo 59 fracción VIII inciso B) de la Ley Federal de Protección al Consumidor y apercibiéndolos para el caso de no comparecer, a la parte proveedora con una multa con fundamento en el artículo 66 fracción I de la Ley citada, y a la parte consumidora por tenerla por desistida de su reclamación con fundamento en el artículo 59 fracción VIII inciso B) párrafo segundo del ordenamiento invocado.

En la práctica sucede regularmente que la parte consumidora no comparece a la rendición del informe, ante tal situación, se --

levanta el acta haciéndose constar que comparece la parte proveedora y quien exhibe por duplicado el informe solicitado por esta Autoridad, el cual se agrega a los autos para los efectos a que haya lugar y asimismo se manifiesta que no comparece la parte consumidora ni persona alguna que la represente no obstante de encontrarse notificada tal y como se desprende de autos y se hace a dictar el acuerdo en el que se tiene por presentado el proveedor y por exhibido y anexo a los autos el informe, señalándose día y hora para la audiencia de conciliación, mandándose a notificar a la parte consumidora personalmente y apercibiéndola para el caso de no comparecer de tenerla por desistida de la reclamación, así como el proveedor en caso de incomparencia se hará acreedor a una multa.

En otras tantas ocasiones sucede que en la parte proveedora que no existe a la rendición del informe de igual forma se hace constar en el acta que comparece la parte consumidora y por no presentada la parte proveedora ni persona física alguna que la represente no obstante de encontrarse notificada y apercibida como consta en autos; Sin que exista competencia alguna en la hora de la presente actuación de que se haya rendido el informe de ley, se dicta el acuerdo, en el que se tiene por presentado el compareciente y por no comparecida la parte proveedora y apercibida de multa para el caso de no exhibir el informe de ley, por su caso se le hace la imposición de la multa, con fundamento en el artículo 66 fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

midor, señalándose día y hora para la audiencia de conciliación y mandando a notificar a la parte proveedora y advertiéndole que en caso de no comparecer con una multa, así como al consumidor de tenerlo por desistido de su reclamación.

Comparecencia de las partes a la rendición del informe, si no hay convenio se señale fecha para audiencia.

En el acto se manifiesta que comparece la parte consumidora, asistida la parte proveedora y en caso de no ser el titular por medio de su representante quien acredita su personalidad con la copia certificada de la escritura, pasada esta la fe del Notario Público, documentos que se tienen a la vista para constancia, y quien exhibe el informe solicitado por esta Autoridad, al cual se agrega a los autos para los efectos a que haya lugar. En uso de la palabra la parte proveedora manifiesta que ratifica en todas y cada una de sus partes el informe exhibido. Y se le hace entrega al consumidor de una copia del informe para que lo lee y se da cuenta de lo que manifiesta el proveedor y en determinado momento lo que ofrece para darle solución a la controversia y manifiesta al esto de acuerdo con el mismo.

Por lo que el conciliador después de leer el informe presentado y de analizar el ofrecimiento hecho por el proveedor, y de percibirse que desde el momento en que se presentó la queja se le dio el trámite de verificación debido a que no existía documentación y se determina la relación proveedor consumidor, en ese instante le requiere a la parte proveedora exhiba los documentos que

utilice en sus transacciones mercantiles, como podría ser una factura, nota de remisión, los cuales deben de cumplir con las disposiciones fiscales aplicables. Toda vez, que el momento de prestar se un servicio y no entregar documento a constancia del mismo, se deja en total estado de indefensión a la parte consumidora, por lo que el conciliador al solicitar algún documento, un contrato o pide algún informe que sea necesario para darle solución a la reclamación, lo requiere con fundamento en los artículos 43 y 45, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y así poder dar solución a lo queja y cumplir con el objetivo de la Procuraduría de conciliar los intereses de las partes.

Si la materia de la reclamación es de negociación o proporcionar documentos por un servicio prestado o por la compra de un bien - existe violación a los artículos 38 y 45 de la Ley citada, los cuales establecen: Artículo 38.- El consumidor tiene derecho a exigir facturas o comprobantes, los cuales deberán contener los datos específicos de la compra venta, del servicio recibido, o en general, de la operación realizada. Dichas facturas o comprobantes deberán cumplir con las disposiciones fiscales aplicables.

Artículo 45.- Los proveedores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobantes de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados, el precio de ellos y de la mano de obra, así como la garantía que en su caso se haya otorgado. Dichas facturas y comprobantes deberán cumplir con las disposiciones fiscales aplicables.

bien".

Al caso cuando se ha celebrado un contrato de compraventa de un inmueble y la copia del contrato no ha sido entregada al consumidor, se le requiere al proveedor lo exhiba y lo proporcione y cuando el mismo se especifique el precio de la operación y la forma de pago así como sus respectivos intereses en caso de que se haya otorgado un crédito, la fecha de entrega y la forma de garantizarla misma, tal requerimiento se solicita con fundamento en los artículos 63 y 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que el Artículo 27 establece: " La compraventa de inmuebles -- en los casos a que se refiere el artículo 28., requerirá, cuando la entrega del bien sea a futuro, que se garantice, por cualquier medio que permita la Ley, el cumplimiento de esta entrega, lo que vigilará la Procuraduría Federal del Consumidor, y en su caso, sancionará la omisión.

En todo caso, los minutos de los contratos de adhesión en que consista la venta del inmueble, deberán ser previamente aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor, debiéndose estipularse el precio, los intereses, la forma y periodicidad de los pagos, la fecha de entrega, las especificaciones, planes y demás elementos que individualicen el bien. No podrán los proveedores recibir pago de los consumidores por cualquier concepto, hasta en tanto no se formalice la relación contractual de compraventa entre ellos, excepto el relativo a gastos de investigación.

Salvo lo dispuesto en otras disposiciones legales en las ope-

ciones a plazo o con reserva de dominio no podrá aumentarse el precio estipulado del bien o servicio materia de la operación".

Y el artículo 43 establece: "Las autoridades, proveedores y consumidores, están obligados a proporcionar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en un plazo no mayor de quince días, o en el que la misma señale, los datos e informes que solicite por escrito y que sean conducentes para el desempeño de su función".

El artículo antes citado y materia de nuestro estudio, señala que la Procuraduría tiene la facultad de solicitar los datos e informes por escrito que sean necesarios para el esclarecimiento de un problema, pero dicho artículo en sí no establece que documentos se pueden requerir con el mismo, debido a que al conciliador el momento de solicitar al proveedor presente las documentales con que acredite ser el titular de la sociedad que represente, o el representante legal de una compañía que exhiba el poder notarial otorgado y las facultades con que cuenta para el desempeño del mismo o cualquier otro documento que sirva de base para la posible conciliación del caso, lo hace con fundamento en el artículo 43 de la ley citada, haciéndose esta aplicación del mismo, porque está solo acordó las bases para pedir información o datos, por lo que considera que sería conveniente que en el mismo se refiriese o adicionase más facultades para su debida aplicación, obteniéndose con esto que el artículo materia de nuestro estudio se aplique al caso concreto que se presenta.

Asimismo se presenta a diario que el proveedor realice unifi -

teralmente sus contratos y las cláusulas del mismo con en su pro-
 vecho, por lo que la parte consumidora lo usará que realice es fig
uar el contrato y adherirse a los términos que en el mismo se con-
 sagran, por lo que al solicitarse el contrato al proveedor se --
 con el fin de que este sea revisado por la Dirección General de --
 Contratos de Adhesión y aprobado e inscrito en la misma, vigilando
 que el contrato no tenga cláusulas contrarias a la Ley; por lo que
 el conciliador al solicitar dichos documentos lo hace con fundamen-
 to en el artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor
 el cual establece: " La Procuraduría Federal del Consumidor vigi-
 lará que los contratos de adhesión no contengan cláusulas que esta-
 blézcan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores
 o les impongan obligaciones inequitativas.

Para los efectos de esta Ley se entenderá por contratos de ad-
 hesión aquellos cuyos cláusulas fueren redactadas unilateralmente
 por el proveedor y la contraparte no tuvo oportunidad de discutir-
 las, así como los demás documentos elaborados por los proveedores
 para usar en sus transacciones mercantiles y que rijan la presta --
 ción del servicio o la operación, aun cuando no contengan todas --
 las cláusulas propias de un contrato.

Cuando los términos de los contratos de adhesión no requieran
 autorización o aprobación por parte de alguna dependencia del Eje-
 cutivo Federal, deberán ser aprobados por la Procuraduría Federal
 del Consumidor en representación del interés colectivo de los con-
 sumidores.

Los términos de dichos contratos deberán ser dictaminados por la Procuraduría Federal del Consumidor dentro del mes siguiente al día en que recibe la solicitud respectiva. De no emitirse el dictamen en dicho lapso se considerará no aprobado el contrato de adhesión".

Toda vez que el conciliador ha solicitado a la parte proveedor exhiba los diferentes documentos que se han citado, para dictar su acuerdo, en el que tiene por presentados a las partes y por exhibido el informe requerido y señalando fecha para la audiencia de conciliación, apercibiéndole a las partes, al proveedor para el caso de no asistir con la imposición de una multa y al quejoso por tenerla por desistido de la reclamación.

Comparecencia de las partes para la rendición del informe y celebran convenio.

Presentes las partes para la rendición del informe solicitado al proveedor y éste es exhibido y del mismo se desprende que está en la mejor disposición de darle solución al problema presentado - en su contra y la parte consumidora está de acuerdo con el ofrecimiento hecho, en ese acto solicitan se lleve a efecto la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59 fracción VIII inciso 8) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y abierta que fue lo mismo, manifiestan las partes que es su voluntad celebrar el presente convenio, del cual hemos hablado y analizado en el capítulo anterior, por lo que una vez que se ha redactado el mismo - el conciliador en su acuerdo complementario, tiene por aprobado el

mismo y como se desprende del convenio que su cumplimiento se va a realizar en fecha posterior, con fundamento en el artículo 87 de la Ley invocada, se le requiere a la parte proveedora exhibir la prueba documental debidamente firmada por la parte consumidora, con la cual acredite haber dado cumplimiento al convenio y señalando nueva fecha para el cumplimiento del mismo, y especificándolo para el caso de no exhibir la documental requerida se hará acreedor a un multa.

Percepciones de lo anterior que del criterio que se tomado - por parte de la Procuraduría, es que se hace indebido uso para solicitar documentos al proveedor con fundamento en el artículo 45 - materia de nuestro estudio, toda vez que se está solicitando, se exhibe la prueba documental en que conste que se ha dado, por ejemplo su cumplimiento al convenio celebrado y satisfecho la queja - presentada en su contra, dándose cuenta que el propio artículo en ningún momento faculta a la Procuraduría, para solicitar la documental citada, ya que el mismo, solo menciona que pueden solicitarse datos e informes, por lo que consideramos conveniente que se hicieran reformas al mismo o adicionará los documentos y pruebas que pudiera solicitar la Procuraduría para poderle darle un buen uso al artículo que comenta.

Asimismo creemos conveniente que la prueba documental requeri - da al proveedor, le sea solicitada al consumidor, toda vez que es - té último fue el que presenta la reclamación debido al incumplimiento de que fue objeto por parte del proveedor y no obstante de --

que en ocasiones esta última de solución a la reclamación antes -- del día señalado para el cumplimiento del convenio la parte consumidora se niega a firmar el desistimiento, trayendo como consecuencia que el proveedor tenga que asistir el día señalado para evitar se que le sea impuesto la multa con que fue sancionado.

En el desistimiento que se entregado a la parte proveedora se le presenta como prueba documental y con el cual compruebar cumplimiento al convenio celebrado se menciona: el número de queja, el nombre de las partes, la fecha en que se firma, y dirigido al C. Procurador Federal del Consumidor, el nombre del consumidor promoviendo por su propio derecho y señalando domicilio para oír y recibir notificaciones e identificándose con su credencial respectiva y exponiendo que en virtud de que ha llegado a un arreglo satisfactorio con el proveedor citado al rubro, vengo a desistir en dicha causa, solicitando se archive como asunto totalmente concluido, sin reservarme ninguna acción en contra del mencionado proveedor. Por lo que solicite al C. Procurador, acordar de conformidad al escrito presentado, dándolo por desistido en el mismo por las razones que se mencionan y firmando para su debida constancia.

Comparecencia de las partes para la rendición del informe y el proveedor no lo exhibe para celebrar convenio.

Encontrándose presentes las partes para la rendición del informe y está último no es exhibido por el proveedor y de pláticas que sostienen las mismas y del ofrecimiento que en forma verbal --

hace el proveedor al consumidor y estando de acuerdo está último con ello, solicitan se lleve a efecto la audiencia de conciliación y celebrándose la misma, celebran el convenio respectivo y en el acuerdo el conciliador manifiesta que la Procuraduría se reserva el derecho de imponer la multa con que fue ejercido la parte proveedora debido a la calidad del informe, señalándose fecha para el cumplimiento del mismo y aplicándose en caso de incumplimiento.

Estos de acuerdo con el criterio que sigue la Procuraduría de reservarse el derecho de imponer la multa por no haberse exhibido el informe solicitado, toda vez que la parte proveedora está en la mejor disposición de dar solución a lo queja que presenta en su contra y la función que persigue la propia Institución es la de conciliar los intereses de las partes y una vez que se ha logrado el objetivo solicitado, no hay objeto para la imposición de la multa.

II.- LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.

Como lo establece el artículo 39 fracción VIII inciso B) de la Ley Federal de Protección al Consumidor " De no haber quedado satisfecha la reclamación del consumidor se citará a éste y al proveedor a una audiencia de conciliación de la cual se levantará acta, sea cual fuere el resultado de la misma. Si hubiere conciliación y el proveedor queda obligado a alguna prestación, se estará a lo dispuesto en el inciso E) de esta fracción.

De no haber concurrido el consumidor a la audiencia de con -

ciliación, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra ante la propia Procuraduría por los mismos hechos y respecto del mismo proveedor, sin perjuicio de hacer valer sus derechos en otra vía, salvo que justifique dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración de la misma, la causa de la inasistencia, en cuyo caso se citará de nuevo cuanto por una sola vez a otra audiencia de conciliación".

Y como se aprecia del artículo citado, la finalidad que se va a perseguir en la audiencia de conciliación, es de que el conciliador adscrito a la Procuraduría trate de conciliar los intereses de las partes, toda vez que en la rendición de informe no fue posible cumplir con su cometido, en dicha audiencia se tratará al máximo de que la pretensión del quejoso no sea tan excesiva que impida la solución del problema y su negativa del proveedor para la posible solución de la reclamación, y evitarse con ello que las partes tengan que recurrir a los Tribunales competentes para que ahí se siga ventilando su negocio, toda vez que al terminarse la audiencia de conciliación y de no obtenerse un resultado favorable, en ocasiones las partes solicitan se dejen a salvo sus derechos para hacerlos valer en la vía que mas convenga a sus intereses, mencionándose con esto que la parte consumidora tenga que contratar los servicios de un abogado particular y teniendo que desembolsar cantidades de dinero para que su asunto sea llevado en la vía que convenga para la solución del problema y respecto a la Procuraduría el procedimiento que se sigue en la misma, es gratuito, rápido, y cuenta con -

personas que desinteresadamente ayudan al consumidor para la solución de su problema y orientándolo, teniéndose con ello la buena imagen de la Procuraduría que se ha caracterizado por ser una Autoridad incorruptible.

Las diferentes alternativas y supuestos que se pueden presentar en la audiencia de conciliación son los siguientes:

Comparece el proveedor e inasistencia del consumidor y se remite al archivo.

Y toda vez que en el día señalado para la audiencia de conciliación y estando presente la parte proveedora y la inasistencia del consumidor no obstante de encontrarse debidamente notificado - como consta en autos, se dicte el acuerdo, en el que se tiene por desistido de su reclamación a la parte quejosa debido a que no asistió a la audiencia con fundamento en el artículo 59 Fracción VIII inciso B) párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor dejando a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que a sus intereses convenga y remitiendo el expediente al archivo con que cuenta la Procuraduría como asunto totalmente concluido.

Inasistencia de las partes, y se remite al archivo.

Cerciorándose de que las partes no se encuentran presentes para la audiencia de conciliación y de encontrarse debidamente notificadas, el conciliador, dicte su acuerdo en el que tiene por desistida de su reclamación a la parte consumidora, y deje a salvo los derechos de las partes para que los ejerciten en donde más con

venge a sus respectivos intereses, y turnado el expediente al archivo como asunto totalmente concluido.

Comparecen las partes y celebran convenio.

Encontrándose las partes para la audiencia de conciliación,-- debido a que en la rendición del informe no fue posible avenir los intereses de las partes, y después de platicar las partes y de presentarse que la pretensión del consumidor es inferior a la que se alegaba en un principio y de oír el ofrecimiento de la parte proveedora para la solución del problema, exhortadas que fueron ambas partes a dirimir equitativamente y voluntariamente su controversia las partes manifiestan su deseo de celebrar el presente convenio y con ello se tenge el asunto como totalmente concluido, ya que en ese mismo acto se va a dar cumplimiento a la prestación ofrecida y que se reclamaba.

Comparecen las partes, no hay convenio y se turna el expediente a Resoluciones Administrativas.

Siendo el día y hora señalado y encontrándose las partes presentes para la audiencia de conciliación y exhortadas que fueron para que se diera solución a la queja que se tiene presentada, y a que designen árbitro a la Procuraduría en los términos del artículo 59 fracción VIII inciso A), en uso de la palabra la parte proveedora manifiesta que no es su voluntad de conciliar la reclamación ni someterse al arbitraje de la Procuraduría, además de que no le fue posible conseguir los documentos que le fueron requeridos en la rendición de informe, ya que se encuentran en poder de otras

Autoridad; haciendo uso de la palabra la parte demandada, pide - que le sean requeridos a la parte proveedora los documentos que le fueran solicitados en la resolución del infome con los que comprobará que son los que utiliza en sus transacciones comerciales además de exhibir la factura de la compra efectuada y en caso de no - hacerlo se le haga efectivo el apercibimiento con que se requirieron, y toda vez que no es posible llegar a un arreglo solicito a - esta Autoridad continuar con el trámite a que hace lugar; pidiendo al conciliador a dictar su acuerdo en el que manifiesta que debido a que el proveedor no exhibe los documentos solicitados se le hace efectiva la multa con que fue apercibido y desprendiéndose de autos que la parte proveedora no se somete al árbitraje de la Procuraduría y declarándose competente esta última para seguir conociendo - del problema, con fundamento en el artículo 39 Fracción VIII inciso D) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se abre el perigo de probatorio concediéndose a las partes 10 días hábiles contados a partir del día en que se actúa y se notifique personalmente la - presente resolución, para que ofrezcan pruebas y formulem alegatos ante la mesa de trámite en que se actúa y debiéndose relacionar -- conforme a lo establecido por el artículos 79 y 82 del Código Federal de Procedimientos Civiles, para que una vez presentadas las - pruebas, el expediente sea remitido a la Dirección General de Reglaciones Administrativas y esta emita su resolución con las conclusiones que obran en autos para determinar si hubo violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor por parte del proveedor.

Cabe mencionar que las diferentes formas de agotar la fase conciliatoria han sido analizadas en el capítulo anterior, y puede afirmarse que más del 80% de los problemas que se presentan en la Procuraduría encuentran solución durante el procedimiento que se sigue en la misma.

III.- INTERPRETACION DEL ARTICULO 65 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

El artículo 65 establece: "Las autoridades, proveedoras y consumidores, están obligados a proporcionar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en un plazo no mayor de quince días, o en el que le misma señale, los datos e informes que solicite por escrito y que sean conducentes para el desempeño de su función".

Como podemos observar del artículo anterior la Procuraduría, está facultada para solicitar datos e informes, que sean conducentes para el desempeño de su función.

La definición que encontramos en el diccionario enciclopédico sobre dato es: "[del latín datum, lo que se da] un antecedente que llega al conocimiento de una cosa. 2.- documento, testimonio, 3.- fundamento". (34)

Y por informe: "1. Noticia que se da sobre un asunto o persona. 2.- acción de informar o emitir un dictamen. 3.- esa información o dictamen. 4.- For. exposición oral que hace el abogado o el fiscal ante el tribunal". (35)

34.- Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado (en doce tomos) Selección de Reader's Digest, México 1988, Tomo IV, Pág. 1030.
35.- Ídem. Pág. 1943, Tomo VI.

Pudiéndose determinar de los anteriores definiciones de datos e informes, que la Procuraduría pueda solicitar antecedentes de una cosa para llegar a su conocimiento y poder emitir un dictamen .

Como se presenta en infinidad de ocasiones en que se celebra una operación comercial, el proveedor en ningún momento extiende documento alguno para constancia del consumidor, dejando a éste en total desamparo para el caso de querer reclamar una deficiencia -- que se presente cuando se ha adquirido un bien, por lo que la Procuraduría no obstante de no existir documento en el que conste la operación que celebró, levante la reclamación en contra de aquella persona que ha violado los derechos del consumidor, tratando por el trámite de una verificación hacer la relación existente entre las partes y con ello encontrar las bases para la rendición del informe, por lo tanto poder solicitar al proveedor que exhiba los documentos que utilice en sus operaciones.

Determinemos que el artículo 45 de la Ley invocada, es así aplicado por parte de los conciliadores y asimismo por el criterio que se sigue por parte de la Procuraduría, toda vez que el mismo se ha mencionado solo como de bases para requerir datos e informes y no todo tipo de documentos como es aplicado para solicitarlos -- con fundamento en el mismo, para poder encontrar la solución del problema, ya que en ocasiones con los constancias que aparecen en autos o expedientes es imposible determinar en cual de las partes existe la razón y la función de la propia Procuraduría es la de defender los intereses de la parte consumidora.

Asimismo nos percatamos que no se da la aplicación correcta del artículo en estudio, debido a que al celebrarse un convenio entre las partes se le requiere al proveedor presentar la prueba documental con la que acredite que ha cumplido dicho convenio, -- siendo tal requerimiento con fundamento en el artículo 43 de la Ley citada, sin que este artículo determine que deba ser el designado.

Por lo que consideramos que sería conveniente que el artículo se le hiciera una reforma o adición, para que con ello la Procuraduría tuviera más facultades y amplitud para poder requerir -- toda aquella documentación que sirva de base a criterio del conciliador para el debido esclarecimiento de un negocio y con ello obtener la función conciliadora que se persigue.

Asimismo ponemos a consideración del señla lector la forma en que el artículo 43 de la Ley invocada debería quedar a nuestro criterio: La Procuraduría Federal del Consumidor podrá solicitar a las autoridades, proveedores y consumidoras, todos aquellos documentos que utilicen o reciben al realizar una operación comercial, y de presentar las pruebas documentales en las que se constata que se ha cumplido con una obligación contractual y que sean solicitadas por la Institución, en un plazo no mayor de quince días, o en el que la misma señale y que sean conducentes para el desempeño de su función encomendada.

Desde el momento en que incluimos documentos y prueba documental al artículo, consideramos que se está dando la parte y fa-

cultad para poder solicitar que el proveedor, consumidor o autoridad, presenten el original o la copia de su contrato que utiliza - al realizar una transacción comercial o una factura o la prueba en donde se pueda presumir que se cumple con una obligación contraída y como ya ha quedado asentado que en ocasiones no se entrega documento alguno al consumidor haciéndose con esto más problemática la búsqueda para la solución del asunto planteado.

No dando a entender con lo anterior, que de datos e informes que se puedan solicitar por escrito, dichas palabras no sirven en determinado momento para requerir los diversos papeles o documentos que pueden obrar en poder de los proveedores, autoridades o consumidores, que sean necesarios para conocer la realidad de un asunto en litigio.

La definición que nos da Rafael de Pina sobre documento es: - "Representación material idónea para poner de manifiesto la existencia de un hecho o acto jurídico [acontecimiento de la vida independiente de la voluntad humana, contrato, testamento, sentencia, etc], susceptible de servir, en caso necesario, como elemento probatorio". (36)

Y por prueba documental: "La que se hace por medio de documentos, públicos o privados, o por algún otro elemento material susceptible de facilitar la de algún hecho o acto". (37)

36.- De Pina Rafael.- Ob. cit. Pág. 236

37.- Ídem. Pág. 376.

Consideramos que con la inclusión de las palabras documento, prueba documental y datos, en el artículo materia de nuestro estudio, son necesarias para la función que tiene la Procuraduría con los consumidores y así poder encontrar con ellos la mejor solución a los problemas que se presentan y darle una debida aplicación al artículo con el criterio particular del conciliador así como el de la Institución, para su debido encuadramiento al caso planteado, y con ello seguir con la buena imagen que ha caracterizado a la Procuraduría desde su iniciación.

Es también creemos conveniente que el desistimiento que se solicita con el que se comprueba haber dado cumplimiento al convenio celebrado, no solo sea exigido al proveedor sino también al consumidor, toda vez que está fue el que puso en acción y en cumplimiento de la Procuraduría el problema de que era objeto debido al incumplimiento en la entrega por parte del proveedor; por lo que en ocasiones el proveedor cumple con la obligación contraída en el convenio celebrado antes de la fecha asignada para el cumplimiento del mismo y la parte consumidora se niega la prueba documental, teniendo como consecuencia que el proveedor no obstante de haber cumplido con la satisfacción de la queja, tenga que comparecer en la fecha señalada para el cumplimiento o exhibición de la documental para que con esto, evite la imposición de la multa con que fue apercibido para el caso de no presentarla.

IV.- MEDIDAS DE APOYO ESTABLECIDAS EN LA LEY.

Dentro de las facultades y atribuciones con que cuenta la - -

Procuraduría Federal del Consumidor, contempladas en la misma Ley de la Materia, tenemos los relativos que se consignan en el artículo 86 que a la letra dice:

"Artículo 86.- La Procuraduría Federal del Consumidor, para el desempeño de las funciones que le atribuye la Ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

I.- Multa hasta por el importe de cien veces el salario mínimo general correspondiente al Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse multas por cada día que transcurra sin que se obedezca al mandato respectivo. En reincidir el proveedor se estará a lo dispuesto en el artículo 88.

II.- El auxilio de la fuerza pública.

Si fuere insuficiente el apremio, se procederá contra el rebelde por delito en contra de la autoridad".

Respecto a las multas nos dice Rafael de Pina.

Multa.- "Sanción pecuniaria impuesta por cualquier contravención legal, en beneficio del Estado o de cualquier entidad oficial que se encuentre autorizada para imponerla.

En el orden jurídico puede considerarse como una corrección-disciplinaria como una sanción gubernativa, como una pena y en relación con el derecho privado, como una cláusula puesta en un contrato como sanción de un eventual incumplimiento". (38)

Para tal efecto el autor Eduardo Pallares nos dice respecto-

38.- De Pina Rafael.- Ob. cit., Pág. 348.

de la multa que es una sanción de carácter pecuniario y consiste en el pago de determinada cantidad de dinero, para hacer cumplir sus determinaciones o en ejercicio de su facultad disciplinaria - en el primer caso son un medio de apresto y en el segundo una corrección". (38)

Hay que bien, dentro del encuadramiento que da la Procuraduría Federal del Consumidor de acuerdo a las facultades otorgadas dentro de la Ley de la materia para imponer sus multas o sanciones - tenemos en forma primordial:

La no rendición del informe a que se refiere el artículo 59- fracción VIII inciso B) de la Ley invocada el cual se exige en -- cuando a su rendición, pero que en el emplazamiento señala que -- deberá ser por escrito y duplicado.

La no comparecencia a la audiencia de conciliación prevista a por el inciso B) de la fracción VIII del artículo 59 de la Ley invocada.

La no rendición e exhibición de la información o documentación que requiere la Procuraduría al proveedor para realizar el - mejor desempeño de su función conciliadora fundamentándose para - hacer tales requerimientos en los establecidos por el artículo 65- de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

V.- SANCIONES IMPUESTAS POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Las diferentes infracciones a lo dispuesto por la Ley, serán sancionadas por la autoridad competente y serán impuestas con base en las actas levantadas o con motivo de los datos que se aparten - de las denuncias de los consumidores, en relación a las diferentes violaciones en que incurren los proveedores en cuanto a su publicidad que manejen y al no respetar los términos y alcances de la - - misma, y de la cual se infiere que hay infracción en cuanto a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las sanciones que puede imponer la Procuraduría son la sanción en el artículo 86 y que a la letra dice:

Art. 86.- Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella serán sancionadas por la autoridad competente con:

I.- Multa hasta por el importe de quinientas veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo.

II.- Closures temporal hasta por 60 días.

III.- Arresto administrativo hasta por 16 horas.

IV.- Las previstas por los artículos 93 y 94 para los casos a que les mismas refieren.

Además el artículo 93 dice: " La violación reiterada o continua a lo dispuesto en el artículo anterior, tratándose de servicios públicos de concesión federal, turísticos o de transporte, o de viaje, hoteles, restaurantes u otros servicios análogos, podrá-

sancionarse por la autoridad competente, independientemente de la multa que corresponde, con la cancelación o revocación de la concesión, licencia, permiso o autorización respectivos y, en su caso, con la clausura temporal o definitiva del establecimiento".

Y el artículo 34 nos habla del: "Queda estrictamente prohibido que en cualquier establecimiento comercial o de servicios se ejerzan en contra del público acciones directas que atenten en -- contra de su libertad, su seguridad e integridad personal, así -- como todo género de insinuaciones y registros personales, o en g^{er}neral, actos que ofendan su dignidad o pudor. En caso de que se sorprenda al comensal, en la comisión flagrante de un delito -- los Gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se permitirán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo anterior, independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado".

Asimismo, debemos entender por sanción según E. Pallares, -- "Sanciones son las consecuencias jurídicas que se producen por la violación de la norma y que tienen por objeto restablecer el orden legal, o evitar una futura violación del mismo. Carmelutti -- las define como el señalamiento de las consecuencias que derivan de la incóservancia del precepto". (40).

40.-Pallares Edwards.-Op. cit. Pág. 714.

De lo anterior, podemos concluir que la Procuraduría Federal del Consumidor al verificar la inobservancia de los preceptos señalados líneas arriba y que se encuentren contemplados dentro del citado ordenamiento legal impone sus multas o sanciones a los proveedores que incurran en la violación de la misma.

Pero como es bien sabida la Procuraduría, es competente para imponer sus sanciones según se ha visto, pero no así para hacerlas efectivas, sino que estas tienen que ser ejecutadas en su caso por la Tesorería del Distrito Federal, mediante el tanto oficio que emite la propia Procuraduría a la citada dependencia.

Como se puede observar de este pequeño análisis referente a las sanciones, el poder coactivo de la Procuraduría Federal del Consumidor, y de la misma Ley es restringido y los valores que hay que preservar, dependen del incumplimiento espontáneo de las obligaciones y del ejercicio, también espontáneo de los derechos.

Dentro de la facultad con que cuenta la Procuraduría para imponer las sanciones por la infracción a sus disposiciones las encontramos en el artículo 27 el cual dice: "... La Procuraduría Federal del Consumidor Impondrá las sanciones a que se refiere el artículo 26 por infracción a los artículos 20, 27, 28, 40, 44, 45, 47, 49, 52, 54, 56, 63, 64, 65, 79 y 81, cuando, en estos dos últimos casos, el requerimiento lo formulem servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor u ordenen la visita de inspección. Las demás sanciones administrativas por infracciones a esta Ley serán impuestas por la Secretaría de Comercio y Fomento Indus-

CONCLUSIONS

trial ó en su caso, tratándose de servicios, por la autoridad a -
quién corresponde su control o vigilancia.

En ningún caso sera sancionado el mismo hecho constitutivo de
la infracción por dos autoridades administrativas *.

Ya que la Procuraduría promoverá y protegerá los derechos e -
intereses de la población consumidora, para lo cual se le ha dota-
do de diversas atribuciones como son: Representar a los Consumid-
res ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, asesorar-
los y denunciar ante los organos competentes las violaciones a --
las normas, que cometen los proveedores o comerciantes, así como -
la de imponer sanciones por la inobservancia de la Ley.

I.- La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo -- que depende del Poder Ejecutivo Federal e invade el ámbito del Poder Judicial, toda vez que ventila asuntos cuyo ámbito es totalmen- te de los Tribunales Civiles, pero no obstante fué creada con el - afán de proteger a la clase desahogada económicamente, y en la - misma se ventilan asuntos cuya cuantía, es de diversas y muy consi- derables cantidades de dinero.

II.- La Ley de protección al consumidor, se caracteriza por - la impresión y variedad en la regulación de las relaciones con - tractuales que deben pertenecer a su ámbito.

Lo anterior es ocasionado por dos situaciones: En primer lu - gar no se determinan expresamente en todas las cosas, que contratos estaran sujetos a las disposiciones de esta Ley; y en segundo lu - gar los conceptos del proveedor y consumidor son tan amplios, que - se extiende su aplicación a operaciones contractuales en que las - partes se encuentran al amparo de otras Leyes.

III.- La especificación en los conceptos de Proveedor y Con - sumidor es necesaria, al mismo de las figuras contractuales que se - be contemplar la Ley de la Materia, y de este tenore se evitará el - caos y pugna con otras leyes que regulen sus situaciones similares.

IV.- Dentro del procedimiento que se sigue para el levantamiento de una Queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor -- este es eficiente y efectivo así como el procedimiento conciliatorio que se desarrolla en la misma al cual se lleva a cabo con justicia y equidad.

V.- Como órgano encargado de vigilar el cumplimiento de los procedimientos celebrados ante la misma, La Procuraduría Federal del Consumidor, carece de los medios coercitivos necesarios para resolver el fondo de los conflictos que suscitan. En este sentido se propone que dicha autoridad pueda resolver aquellos asuntos de estas cuantías, en que las partes sean Proveedor y Consumidor, y el conflicto derive de un contrato de la Ley de la Materia.

Asimismo sería conveniente que los convenios que son celebrados ante la propia Procuraduría en los mismos se establezca en sus respectivas cláusulas que el cumplimiento del mismo debe ser ante la Procuraduría, y no como se lleva el trámite de la misma en caso de incumplimiento de la obligación contratada que deberá promoverse ante los Tribunales competentes en forma inmediata en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo a elección del interesado.

VI.- La función de la Procuraduría Federal del Consumidor, es eficiente debido a las presiones que ejerce sobre los diversos productores y prestadores de servicios estatales porque desahoga el exceso de trabajo a los tribunales, ya que debido a los arreglos conciliatorios evita demandas en los tribunales, y ahorra tiempo en los asuntos, ya que en un juicio se llevaría demasiado tiempo ayudando con esto en cierta forma a las personas que se encuentran económicamente sin recursos ya que el conciliador hace las veces de su abogado no costando algún centavo al consumidor.

VII.- Creemos que sería conveniente que el artículo en estudio se le hiciera una reforma y adicionara la palabra Documento y Copy

mental pública para que se hiciera una debida aplicación del - -
artículo para el caso de solicitar todo tipo de documentos que se - -
determinada momento llegara a conocer la parte Consumidora, no - -
dando a entender con esto que las palabras datos e Informes sean - -
en su totalidad impresivas para el requerimiento de documentos, --
pero con la edición que se proponen a nuestro punto de ver se ten-
dría más facultad para la solicitud de los mismos.

VIII.- Asimismo determinamos que el juicio arbitral en estric-
to derecho y en amigable composición sería conveniente que se --
impusiera a la parte proveedora y no dejaria a la voluntad, logran-
dose con esto que se pudiera darle solución a los juicios que más-
problema presenten.

B I B L I O G R A F I A

BIBLIOGRAFIA.

- ALVAREZ DEL CASTILLO, ENRIQUE. El Derecho Social y los Derechos Sociales Mexicanos. Edit. Miguel - Angel Porrúa s.a. México 1982.
- BARRERA GRAF, JORGE. La Ley Fedepal de Protección al Consumidor en Jurídica No. 8, -- Edit. Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, México 1981.
- BARRERA GRAF, JORGE. La Protección del Consumidor en el Derecho Mexicano, edit. Nueva Imagen S.A. México 1981, Edición 1a.
- BARRERA GRAF, JORGE. La Protección del Consumidor Jurídica No.8 Edit. Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana. México-1978.
- DERVANTES AHUMADA, RAUL. Derecho Mercantil]. Edit. Herrera S.A. 1a Edición 1979.
- CHAVEZ PADRON, MARTHA. El Derecho Agrario en México, Edit. Porrúa S.A. México 1982, 8a. Edición.
- DE PIMA VERA, RAFAEL. Diccionario de Derecho, 10a. Ed, Edit. Porrúa S.A. México 1981.
- DE PIMA VERA, RAFAEL. Diccionario de Derecho, Edit. -- Porrúa S.A. 3a. Edición.
- FRAGA VIESCA, JACINTO. Administración Pública. Edit. Porrúa S.A. México 1983.
- JIMENEZ COSINACH MARIA DE LOURDES. Protección al Consumidor, Jurídica anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, México 1978.
- MANTILLA J, ROBERTO. Derecho Mercantil Mexicano. Edit. Porrúa S. A. 13a, Edición 1979.

- MORENO SANCHEZ, GUILLERMO.** La conciliación y el Arbitraje - en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Revista al Foro -- Órgano de la Barra Colegio de -- Abogados, 2a. Época No.13 México 1978.
- OSALLE FANCLA, JOSE.** Algunos problemas de la Protec - ción al Consumidor en México, Vol. 5, Edit, UNAM, Anuario Jurídico. - México 1978.
- PALLARES, EDUARDO.** Diccionario de Derecho Procesal - Civil, Edit. Porrúa, S.A. 15a. -- Edición, México 1983.
- ROCASONS SICHES, LUIS.** Derecho Protector de los Consumi - dores, Año 4 No.29, Edit. UNAM, Boletín del Institute de Desarrollo - Comparado de México, Mayo-Agosto - 1977.
- SANCHEZ CORDERO DAVILA, JORGE.** La Protección del Consumidor en - el Derecho Positivo Mexicano, No. 27, Edit. Boletín Mexicano de de - recho comparado, Edit, UNAM, México Septiembre-Diciembre, 1978.
- SERRA ROSAS, ANDRES.** Derecho Administrativo, Edit. Por - rúa S.A. 3a. Edición Tomo I, -- México 1985.
- WILLANUEVA C, ROGELIO.** Aspectos de la Ley Federal de -- Protección al Consumidor, Escuela libre de Derecho, Revista de In - vestigaciones Jurídicas. Año I - No. 1 1977.
- Selecciones del Reader's Digest
Revista
- Gran Diccionario Enciclopédico - Ilustrado, Edición, Selecciones - del Reader's Digest, Edición de. México 1988, Tomo 3.

LEGISLACION CONSULTADA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código de Comercio y Leyes Complementarias

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Código Civil para el Distrito Federal.

Ley Federal de Protección al Consumidor.